

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

«Modelo de atención y participación ciudadana-cliente-usuario Dimar»

Grupo de Coordinación General
Área de Servicio y Participación Ciudadana

Bogotá D. C., Colombia
2013



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. BENCHMARKING	7
1.1. Caja Promotora de Vivienda Militar (Caprovimpo)	7
1.2. Armada Nacional, República de Colombia (ARC).....	8
1.3. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).....	9
2. CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL CLIENTE	11
2.1. Diseño del modelo de recolección de datos	11
2.2. Recolección de datos	11
2.3. Resultados de la recolección de datos	12
2.3.1.Resultados generales de la encuesta.....	12
2.4. Análisis de la información	21
2.4.1.Región Caribe.....	21
2.4.1.1. Empresa privada	21
2.4.1.2. Ciudadano (persona natural)	24
2.4.1.3. Entidad pública	28
2.4.2.Región Pacífica.....	30
2.4.2.1. Empresa privada	30
2.4.2.2. Ciudadano (persona natural)	32
2.4.2.3. Entidad pública	35
2.4.3.Región Insular.....	37
2.4.3.1. Empresa privada	37
2.4.3.2. Ciudadano (persona natural)	39
2.4.3.3. Entidad pública	41
2.4.4.Región Andina.....	43
2.4.4.1. Empresa privada	43
2.4.4.2. Ciudadano (persona natural)	46
2.4.4.3. Entidad pública	49
2.4.5.Extranjeros.....	51
2.4.5.1. Empresa privada	51



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

2.4.5.2.	Ciudadano (persona natural)	53
2.4.5.3.	Entidad pública	55
2.4.6.	Región de la Orinoquía.....	56
2.4.6.1.	Empresa privada	56
2.4.6.2.	Ciudadano (persona natural)	58
2.4.6.3.	Entidad pública	60
2.4.7.	Región Amazónica	60
2.4.7.1.	Empresa privada	60
2.4.7.2.	Ciudadano (persona natural)	62
2.4.7.3.	Entidad pública	64
2.5.	Conclusiones, observaciones y recomendaciones de la caracterización y evaluación del cliente	64
2.6.	Puntos críticos de mejora	68
3.	MODELO INTEGRADO DE ATENCIÓN POR CANALES MÚLTIPLES	70
3.1.	El proceso de atención al ciudadano	70
3.1.1.	Pre-atención	70
3.1.2.	Atención.....	71
3.1.3.	Post-atención.....	71
3.2.	Puntos de contacto en el proceso de atención.....	71
3.3.	Atención por múltiples canales.....	72
3.4.	Protocolos de atención.....	73
3.4.1.	Protocolos generales de atención.....	73
3.4.2.	Canal: Presencial	74
3.4.3.	Canal: Telefónico	77
3.4.4.	Canal: Electrónico.....	80
3.5.	Estructura del modelo integrado de atención presencial	83
3.5.1.	Herramientas y/o dispositivos de acceso.....	84
3.5.1.1.	Sistema digital de turnos	84
3.5.1.2.	Kiosco	86
3.5.1.3.	Línea azul.....	87
3.5.1.4.	Ventanilla	87



3.5.1.5. Punto de pago (corresponsal bancario)	87
3.5.2. Análisis de cargas laborales para la atención presencial	88

ANEXOS

Anexo A «Caracterización general ciudadanos-clientes (persona natural) Dimar» Diciembre de 2013	89
Anexo B Cuestionario «Encuesta de satisfacción del Ciudadano Dimar 2013»	97
Anexo C «Ficha técnica de encuesta»	101
Anexo D «Observaciones encuesta 2013»	102
Anexo E «Protocolo para reconocer, evaluar y diseñar espacios físicos en los puntos de atención, herramienta N°2»	Digital
Anexo F «Manual de Espacios Físicos para la Atención y Servicio al Ciudadano en la Administración Pública»	Digital
Anexo G «Manual de Implementación del Programa de Capacitación Avanzado en Cultura del Servicio»	Digital
Anexo H «Programa de capacitación avanzado en cultura de servicio MÓDULO 1 Posicionamiento Contextual»	Digital
Anexo I «Programa de capacitación avanzado en cultura de servicio MÓDULO 2 Asociación estratégica con el usuario»	Digital
Anexo J « Programa de capacitación avanzado en cultura de servicio MÓDULO 3 Autorrealización en el servicio y Desarrollo colaborativo»	Digital



Introducción

*«Siempre tenemos que recordar que el Estado está es al servicio de los ciudadanos. Somos servidores públicos y estamos al servicio de los ciudadanos, no los ciudadanos al servicio del Estado... Vamos a trabajar para mejorar el Servicio al Ciudadano, en todos los niveles».*¹

Presidente Juan Manuel Santos, en la entrega del Premio Nacional de Alta Gerencia 2010

Al dar una mirada a lo que hoy se conoce como ciudadanía, es evidente la transformación que la misma ha generado en la administración pública; si bien el Estado ha sido creado para servir a la comunidad, son varias las no conformidades generadas en la atención al público; actualmente el ciudadano conoce sus derechos y cada día se documenta e informa, buscando una firme participación en la construcción de las políticas públicas que lo puedan afectar.

La Constitución Política de Colombia (arts. 1° y 2°) indica que el Estado colombiano es democrático y participativo, que tiene como fin esencial servir a los ciudadanos y que debe promover su participación en las decisiones que lo puedan afectar.

Es por lo anterior que la administración pública se encuentra comprometida no solo en mejorar la atención a sus ciudadanos, sino en hacerla efectiva, generando un Estado accesible, participativo, confiable y transparente.

La creación de programas y lineamientos como el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación; la Estrategia de Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los planes de racionalización, eliminación, simplificación y automatización de trámites, liderado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros, son muestra de los avances que se han iniciado.

«Que la gente pueda decir, nos cumplieron. De eso se trata el buen Gobierno, de eso se trata la buena política»². La Política de Buen Gobierno, conformada por cinco principios orientadores (1.transparencia y rendición de cuentas, 2.gestión pública efectiva, 3.participación y servicio al ciudadano, 4.vocación por el servicio público y 5.estrategias de lucha contra la corrupción) busca generar buenas prácticas de transparencia y de participación, que coadyuven al fortalecimiento de la democracia y que generen un lazo de confianza entre el Estado y el ciudadano.

La Autoridad Marítima Colombiana (Dimar), como ejecutora de la Política del Gobierno en materia marítima, reconoce la importancia de promover un Estado incluyente y es por ello que dentro de su Plan Estratégico de Desarrollo 20011-2019, ha reconocido que «la procura constante de excelencia y continuo afianzamiento del servicio de participación y atención al ciudadano, merece una gestión puntual para responder a las políticas estatales y convertir a todos y cada uno

¹ DNP, Boletín de prensa, "nuestros jefes son los ciudadanos": Presidente Santos, Recuperado el 22 de junio de 2013, de <https://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=VMM0dCEuJc%3D&tabid=1246>

² PRESIDENCIA.GOV, Palabras del Presidente de la República, Doctor Juan Manuel Santos en el foro 'Vivienda y Educación, prioridades nacionales', organizado por el Partido de la U. 02.02.2011, Recuperado el 22 de junio de 2013, de <http://wsp.presidencia.gov.co/Mensajes/Paginas/buengobierno.aspx>



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

de los ciudadanos en partícipes de las gestiones que se realizan para la mejora en el desarrollo de su actividad»³.

En cumplimiento de lo anterior, Dimar ha venido trabajando en primer lugar con la creación del Área de Servicio y Participación Ciudadana, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) en su artículo 76, donde se indica que «en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que se formulen...». Esta Área, además de realizar la debida gestión a las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente, se encuentra trabajando con el fin de generar un ambiente participativo entre la Entidad y la comunidad, que permita la creación de un valor agregado a la hora de entregar un servicio y/o un trámite al ciudadano.

A fin de identificar modelos de comunicación, atención y participación que atiendan a todos los públicos de la Entidad, se ha realizado un ejercicio de caracterización de los ciudadanos-clientes-usuarios, teniendo en cuenta variables geográficas, demográficas e intrínsecas, seguido de una evaluación realizada por el cliente, que permite identificar oportunidades de mejora, para fortalecer la participación ciudadana y fomentar la cultura del servicio dando como resultado la satisfacción del ciudadano, reflejada en una efectiva atención al público.

El concepto de servicio ha dejado de ser un modelo exclusivo de negocio en las empresas privadas y se ha transformado en la razón de ser de las entidades públicas, hoy no hablamos únicamente de un funcionario, sino de un servidor, es decir que quien labora en entidades de la administración pública debe tener como premisa el servir al otro, y no se trata únicamente de una adecuada atención al exterior, sino también al interior de los procesos, pues este resultado se ve reflejado en el *front office* con el cliente.

Tras analizar modelos de servicio de empresas privadas, entidades del Estado, teorías de gerencia del servicio y experiencias exitosas de nuestros pares, el presente proyecto pretende recoger dicho análisis y la evaluación entregada por el cliente, y generar un modelo de atención y participación ciudadana, diseñado a la medida de las necesidades de atención de Dimar, con un amplio camino por recorrer y mejorar continuamente, gracias al avance incesante de las tecnologías de la información, de la sociedad y de la misma Entidad que busca generar en los ciudadanos-clientes-usuarios, valores agregados que no solo satisfagan al cliente, sino que sean factores diferenciadores que se destaquen entre las entidades de la administración pública.

³ Dirección General Marítima, Autoridad Marítima Colombiana, Plan Estratégico de Desarrollo 2011-2019, 2011, pág. 41



1. Benchmarking

Con el fin de obtener experiencias exitosas que le permitan a la Entidad mejorar en su modelo actual de atención al ciudadano, se llevó a cabo un proceso de benchmarking funcional, el cual consiste en la comparación con entidades y/o empresas que no necesariamente pertenecen al mismo sector, en la que se evidencian nuevas ideas y/o experiencias exitosas, donde posterior a su análisis y sumando la evaluación realizada por los clientes de Dimar, se emitirá el modelo de atención a la medida de las necesidades de la Autoridad Marítima Colombiana.

1.1. Caja Promotora de Vivienda Militar (Caprovimpo)

Caprovimpo, entidad perteneciente al sector defensa, que tiene como fin facilitar a sus afiliados soluciones de vivienda, ha implementado en sus procesos internos dos software que le permiten una efectiva gestión documental y atención a las peticiones de los ciudadanos.

Las herramientas diseñadas a la medida de las necesidades de dicha organización, permiten que el usuario pueda realizar un debido seguimiento a su petición por cualquier medio de atención. Asimismo y en cumplimiento a la Política de Cero Papel, dichas herramientas permiten un seguimiento completamente virtual de las peticiones y/o trámites de los usuarios, inclusive el seguimiento a la respuesta final entregada al ciudadano. En esta institución se imprime una sola vez la respuesta a un usuario, las verificaciones y ajustes a los documentos se realizan de manera virtual, emitiendo alertas para la atención oportuna a estas.

Caprovimpo cuenta con un sistema de atención presencial mediante sistema digital de turnos, de igual forma los usuarios pueden programar sus citas telefónicamente o comunicarse al *contact center*, disponible con una línea gratuita al ciudadano a nivel nacional.

El sistema de asignación de citas le permite a esta entidad conocer el volumen de afiliados a atender previamente; sin embargo sus oficinas de atención presencial al ciudadano siempre se encuentran disponibles.

Cuenta con un grupo de personal (contratistas) encargados de responder las peticiones, quejas y reclamos de sus usuarios, quienes de acuerdo con la normatividad vigente dan respuesta, emitida de manera virtual al Líder de Servicio al Afiliado, quien valida la contestación para ser enviada al cliente final.

De igual forma el personal de atención al ciudadano son contratistas que cuentan con una base de datos que les permite conocer los requisitos para el acceso a un trámite y/o un servicio por parte de los usuarios, así como el estado de estos y de las peticiones interpuestas, a fin de entregar siempre una información efectiva al ciudadano.



Dentro de la evaluación realizada para conocer el grado de satisfacción de sus usuarios, se evidencia «un índice de satisfacción general de 4.49%... donde se puede establecer que es una cifra muy buena teniendo en cuenta que las escalas de evaluación de la variables están de 1 a 5 dentro del instrumento de recolección de los datos»⁴.

Canales de atención: Cita personalizada, *contact center*, peticiones, quejas y reclamos, puntos de atención presencial (a nivel nacional), chat, encuestas, portal web, revistas y publicaciones, blogs, preguntas frecuentes, correo electrónico, línea gratuita 018000.

1.2. Armada Nacional, República de Colombia (ARC)

La Armada Nacional, República de Colombia (ARC), institución perteneciente al Sector Defensa, que tiene como fin contribuir a la defensa de la Nación y ser partícipe del desarrollo del poder marítimo, es una Entidad que ha obtenido resultados relevantes en la atención al ciudadano.

Las oficinas de atención presencial de la ARC han sido ubicadas fuera de las instalaciones administrativas de la entidad, con el fin de generar un ambiente adecuado para el ciudadano y facilitar su ingreso.

Dentro de su modelo de atención presencial, la Armada cuenta con un sistema digital de turnos que le permite generar una atención integral y organizada al ciudadano, optimizando el tiempo tanto de los usuarios que hacen uso de sus servicios, así como el de sus funcionarios.

Cuenta con una línea de atención al ciudadano gratuita a nivel nacional, así como con fax y conmutador en la ciudad de Bogotá, correo electrónico y portal web donde el usuario puede hacer uso de herramientas virtuales tales como chat y creación de peticiones, haciendo seguimiento de estas en línea identificando su estado y respuesta a la misma.

De acuerdo con los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente realizada por la Armada Nacional durante el cuarto trimestre de 2012, (1 calificación más baja, 10 más alta), el nivel de satisfacción de sus usuarios se encuentra entre 7.9 y 8.3.

Actualmente dicha entidad se encuentra trabajando en la cultura del servicio, generando seminarios para los funcionarios que prestan atención al ciudadano, fomentando así la actualización continua de los conceptos, términos de ley y protocolos emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano de la ARC (OACARC).

Canales de atención: línea de atención al ciudadano gratuita a nivel nacional, conmutador, fax, correo electrónico, portal web, chat, software de atención a peticiones.

⁴ caprovimpo.gov.co, Estudio de Satisfacción 1ra medición, Recuperado el 03 de septiembre de 2013, de <http://www.caprovimpo.gov.co/CAPROVIMPO/informesyplanes/Informesgestion/Documents/Indice%20de%20Satisfaccion%201%20trimestre%202013.pdf>



1.3. Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), entidad que tiene como fin salvaguardar los derechos de los consumidores y proteger la libre y sana competencia empresarial, es parte de la estrategia estatal a favor de la competitividad y la formalización de la economía, es una entidad del sector público que debido al gran volumen de atención que debe prestar a la ciudadanía, ha desarrollado estrategias de atención que permitan una atención efectiva a sus usuarios.

La SIC cuenta con un *contact center*, al cual se puede acceder mediante una línea gratuita nacional y/o conmutador en Bogotá, donde el ciudadano puede realizar la consulta del estado de sus peticiones y/o trámites. Esta línea permite que la entidad genere un CRM, de esta manera, reconoce y almacena toda la información del usuario, el cual es registrado con su número de identificación personal (cédula, pasaporte, NIT, etc.), esto permite no solo mantener la información del cliente actualizada en una sola base de datos, sino que es utilizada como medio de educación al ciudadano para prestarle un adecuado servicio, es por ello, que cuando un ciudadano llama por segunda vez en una semana a esta línea de atención para averiguar sobre el mismo trámite, se le indica el momento de su última llamada y la información que le fue entregada y el tiempo que debe esperar para tener una respuesta por parte de la entidad, educando así al ciudadano para que no sature los sistemas de atención.

Dicha entidad cuenta con un portal web de servicios en línea, que de igual forma permite alimentar el mismo CRM de la línea de atención telefónica, y así manejar una misma información acerca de un mismo cliente (ciudadano), en dicho portal, el usuario crea su propio perfil, permite la actualización de sus datos, dar inicio a cualquiera de los trámites que se realizan ante la SIC y hacer seguimiento a los mismos. Cuando el usuario ingresa a su cuenta, es como si ingresara a la carpeta que tiene la SIC registrada con su número de identificación.

Dentro del portal web, los ciudadanos pueden contar con herramientas de interacción adicionales tales como: Chat, foros, correo electrónico, encuestas de satisfacción y el sistema de atención a peticiones.

Como canales alternativos de servicio, participación y educación ciudadana, cuenta con:

- Programa de televisión en la parrilla nacional, mediante el canal Señal Institucional, «SIC TeVe», el cual es emitido todos los sábados a las 09:30 H.
- Aula de Propiedad Intelectual, un espacio virtual educativo, que permite que los ciudadanos accedan a cursos en línea.
- Publica en el portal web los proyectos de resoluciones, para que los ciudadanos emitan sus comentarios y observaciones frente a la misma, con el fin de mitigar riesgos una vez esta sea publicada.



Con el fin de mantener un ambiente adecuado al interior de la entidad para emitir una efectiva atención al ciudadano, la SIC realiza seminarios y foros internos que permiten fortalecer la cultura institucional; así como realiza de manera eventual conversatorios con su público externo, a fin de generar acercamientos entre la entidad y sus usuarios.

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta telefónica que realiza la SIC a través de su *contact center* (resultados junio/2013), se evidencia que el nivel de satisfacción del cliente (1 mínimo, 100 máximo) se encuentra en un 96% su nivel de agilidad en la atención, 82% en la solución emitida al ciudadano, 97% amabilidad con la que fue atendido, siendo un 89% la satisfacción general del ciudadano por el servicio recibido.

Canales de atención: *contact center*, conmutador, fax, línea gratuita nacional, portal web de servicios, chat, programa de televisión, foros virtuales y presenciales, software de atención a peticiones, atención presencial, educación virtual.

Las experiencias descritas anteriormente, orientan hacia dónde se enfoca el servicio al ciudadano en diferentes entidades públicas y permiten la toma de ejemplos para que en la medida y de acuerdo a las necesidades y recursos de Dimar, se implementen acciones que le permitan destacarse por su efectiva atención al ciudadano.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

2. Caracterización y evaluación del cliente

Con el fin de generar una identificación detallada del ciudadano-cliente-usuario de la Entidad se ha realizado un trabajo de caracterización, del cual se obtuvo una primera versión en diciembre del año 2013 (ver anexo A «caracterización general ciudadanos-clientes (persona natural) Dimar» diciembre de 2013) con resultados generales, como densidad poblacional en las zonas de jurisdicción de Dimar, razas, tasas de analfabetismo, género, entre otras variables geográficas y demográficas, obtenidas del último censo realizado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) en el año 2005, con proyecciones al año 2010.

Sin embargo, durante la presente vigencia (2013) se evidencia la necesidad de caracterizar de una manera más específica el cliente de Dimar, para lo cual se inicia un proceso de indagación al ciudadano-cliente-usuario directo de la Entidad; es decir, aquellas personas naturales y/o jurídicas, que han hecho o hacen uso de los trámites y servicios de Dimar, así como entidades públicas nacionales y extranjeras.

2.1. Diseño del modelo de recolección de datos

Una vez definido el público objetivo con el cual se realizaría el ejercicio, se determinó realizar una encuesta (cuestionario) el cual contiene preguntas que buscan establecer y caracterizar el usuario, además de permitir que evalúe el servicio que ha recibido en la Autoridad Marítima Colombiana. (Ver anexo B cuestionario «Encuesta de satisfacción del Ciudadano Dimar 2013»)

2.2. Recolección de datos

Con el fin de facilitar la consecución del número de encuestas a implementar, se obtiene como resultado una muestra de 664 encuestas, basada en los resultados de la población objetivo de Dimar, dados en el primer informe de caracterización, con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5%. Para su recolección se hace uso de una herramienta web *survey monkey*, la cual facilita el diligenciamiento de la encuesta de manera virtual, a la vez que va guardando la información de la misma, para posteriormente ser revisada y analizada.

De igual forma, en las unidades regionales, se da la opción de implementar la encuesta por medio telefónico, correo electrónico, virtual y/o presencial, según su público objetivo, que como ya se evidenciará, varía de acuerdo a la región. (Ver anexo C «ficha técnica de encuesta»).



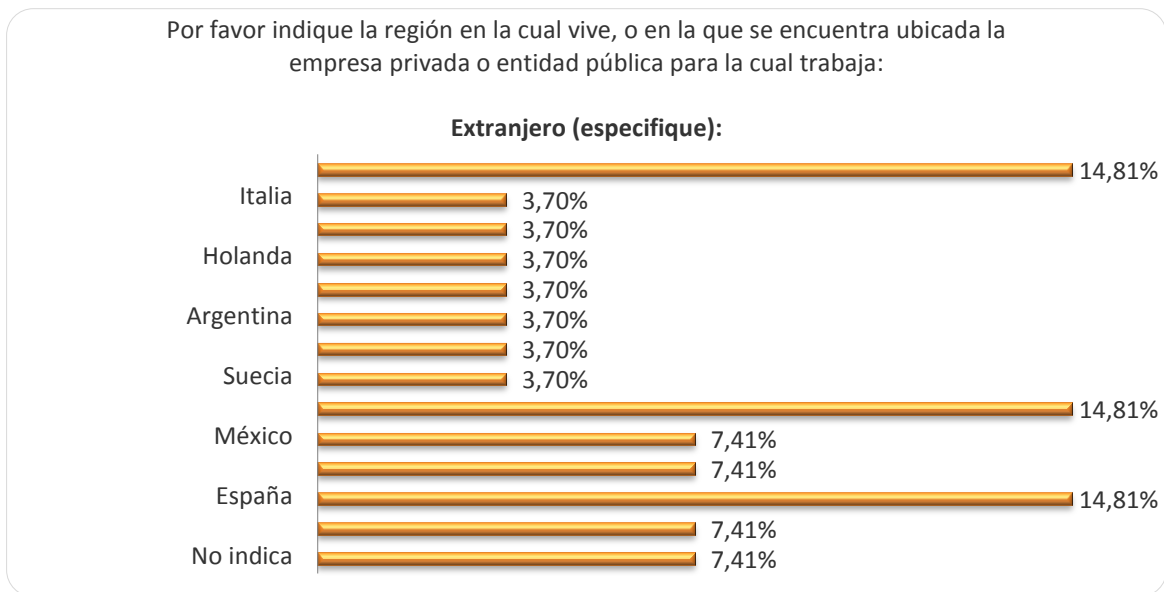
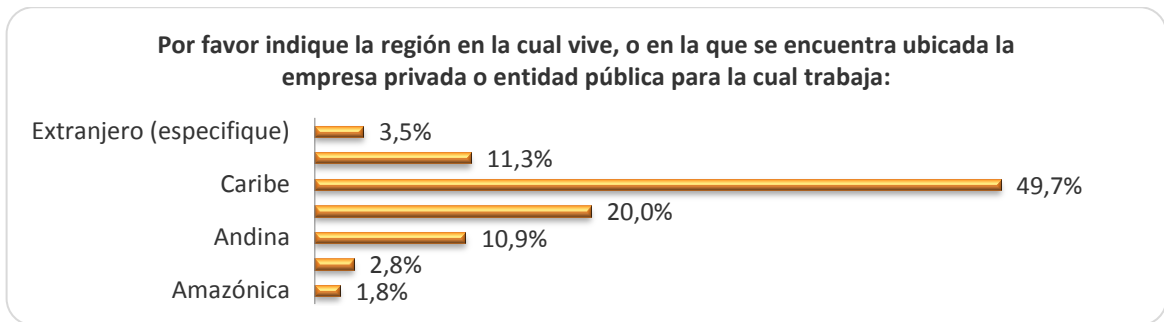
2.3. Resultados de la recolección de datos

Una vez realizada la implementación de las encuestas, la cual se realizó durante un periodo de dos meses (abril – mayo /2013) se procede a la tabulación de las encuestas realizadas por las capitánías de puerto de manera presencial, sumando en total 402 encuestas presenciales, las cuales fueron subidas al aplicativo *survey monkey*, obteniendo un total de 779 encuestas aplicadas, superando el tamaño de la muestra.

2.3.1. Resultados generales de la encuesta (779 encuestas)

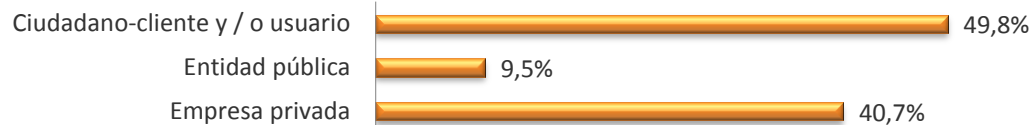
A continuación se dan a conocer los resultados de la encuesta de manera general:

Ubicación geográfica



Tipología del cliente (personal natural, entidad pública, empresa privada)

Por favor indique si usted es una persona natural (ciudadano-cliente y/o usuario) o trabaja en una empresa privada o pública:



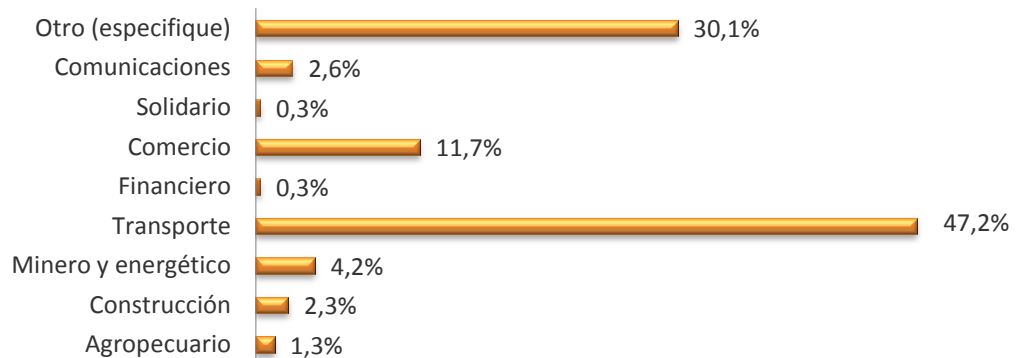
Empresa privada (tamaño de la empresa)

Por favor indique el tamaño de la empresa:



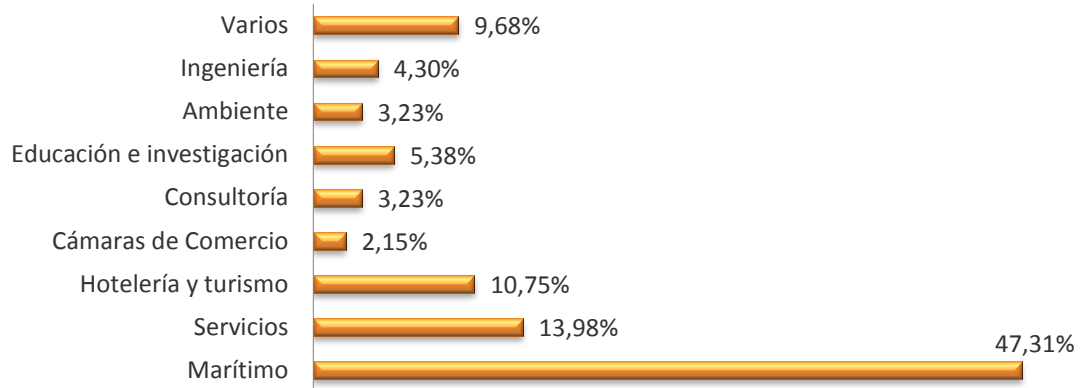
Empresa privada (sector de la empresa)

Por favor indique el sector al cual pertenece:



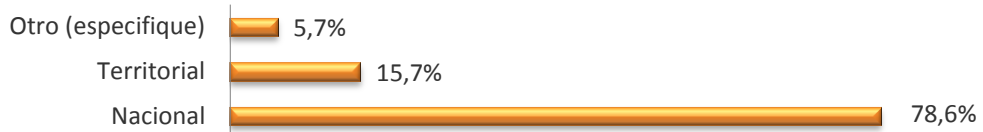
Por favor indique el sector al cual pertenece:

Otro (especifique):



Entidad pública (tipo de entidad)

Por favor indique el tipo de entidad al cual pertenece:

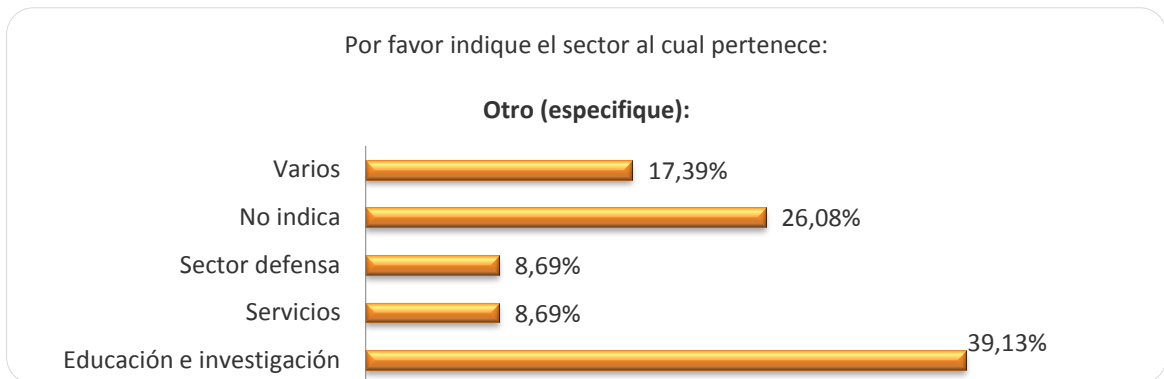
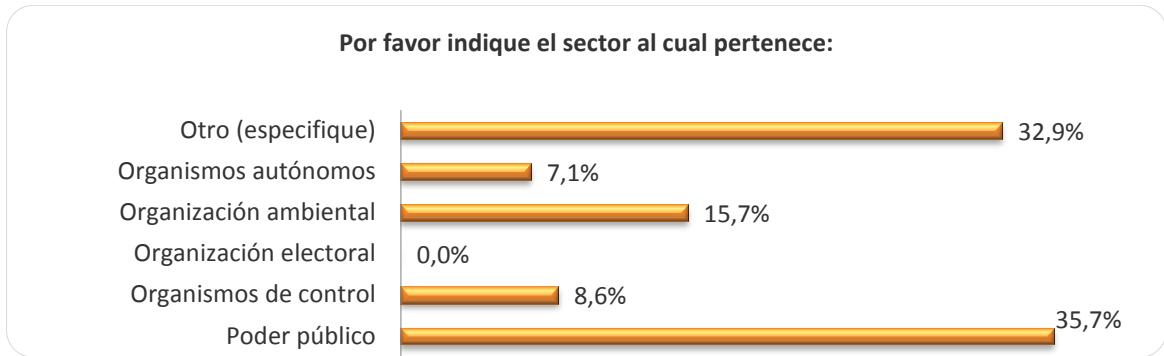


Por favor indique el tipo de entidad al cual pertenece:

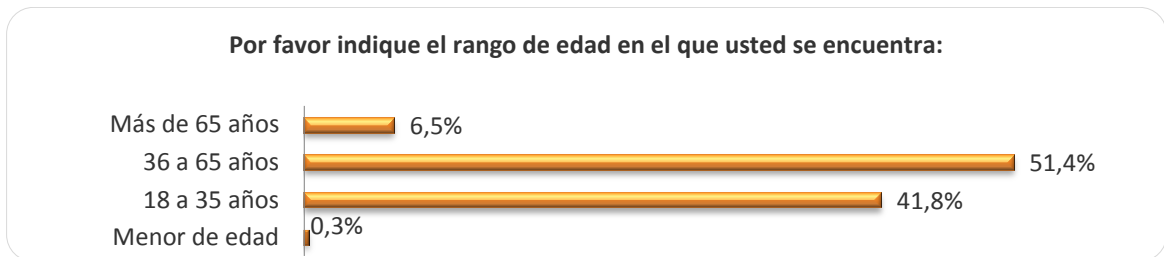
Otro (especifique):



Entidad pública (sector de la entidad)



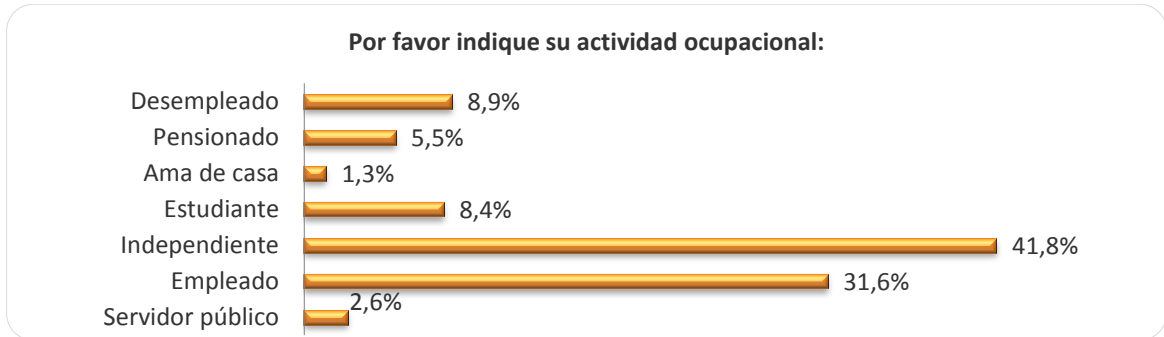
Ciudadano (edad)



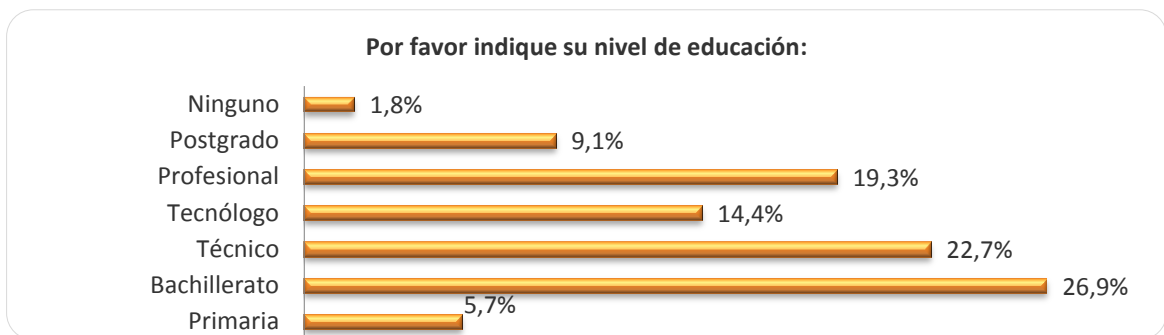
Ciudadano (género)



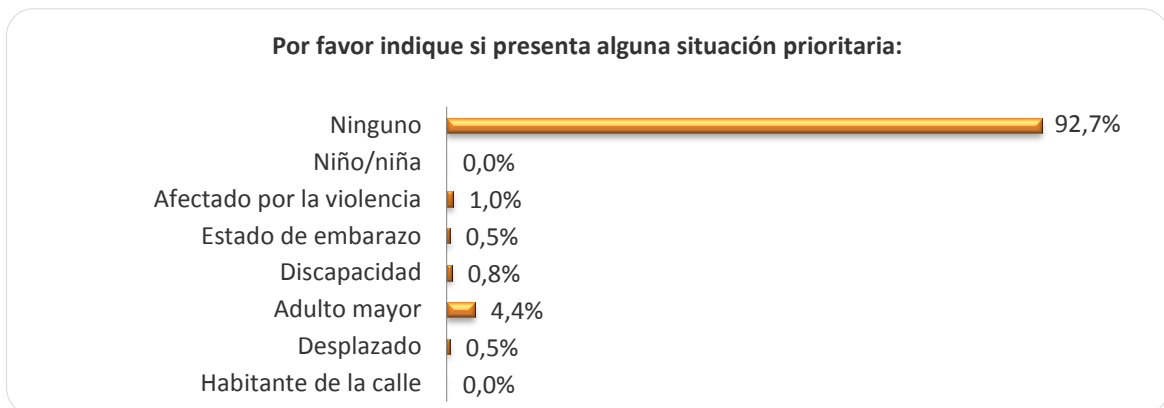
Ciudadano (actividad ocupacional)



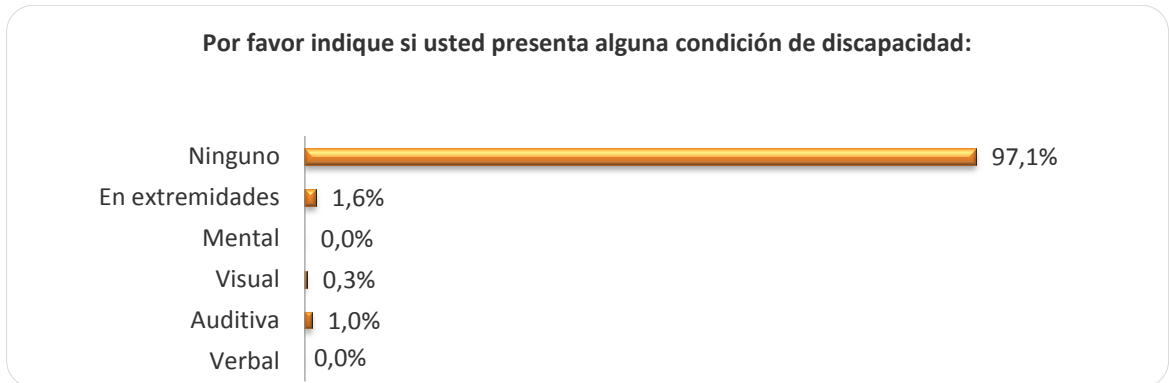
Ciudadano (nivel de educación)



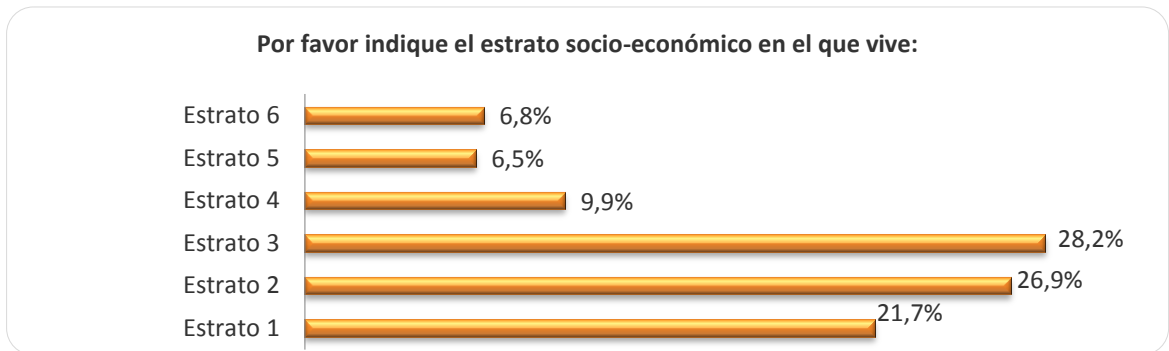
Ciudadano (situación prioritaria)



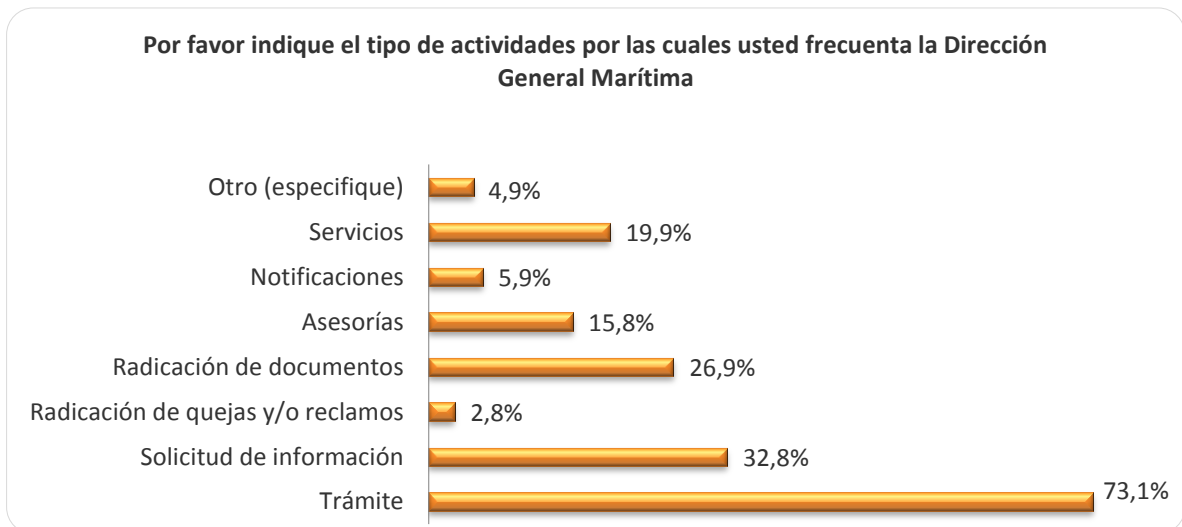
Ciudadano (condición de discapacidad)



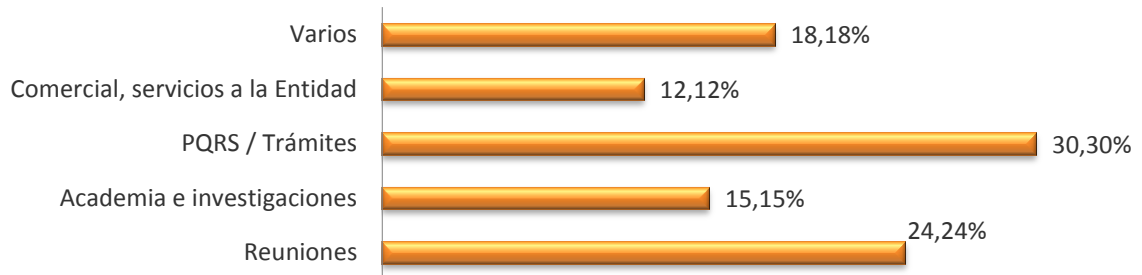
Ciudadano (estrato socioeconómico)



Todos (actividad por la cual frecuenta Dimar)



Por favor indique el tipo de actividades por las cuales usted frecuenta la Dirección General Marítima
Otro (especifique):



Todos (tema por el cual frecuenta Dimar)

Por favor indique el o los temas más frecuentes por los cuales que usted visita la Dirección General Marítima.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

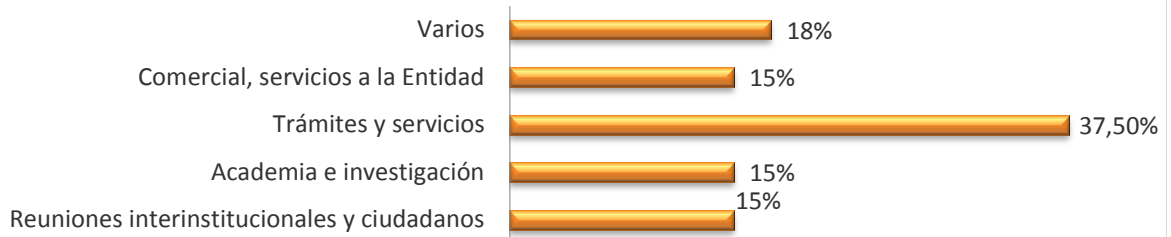
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Por favor indique el o los temas más frecuentes por los cuales que usted visita la Dirección General Marítima.

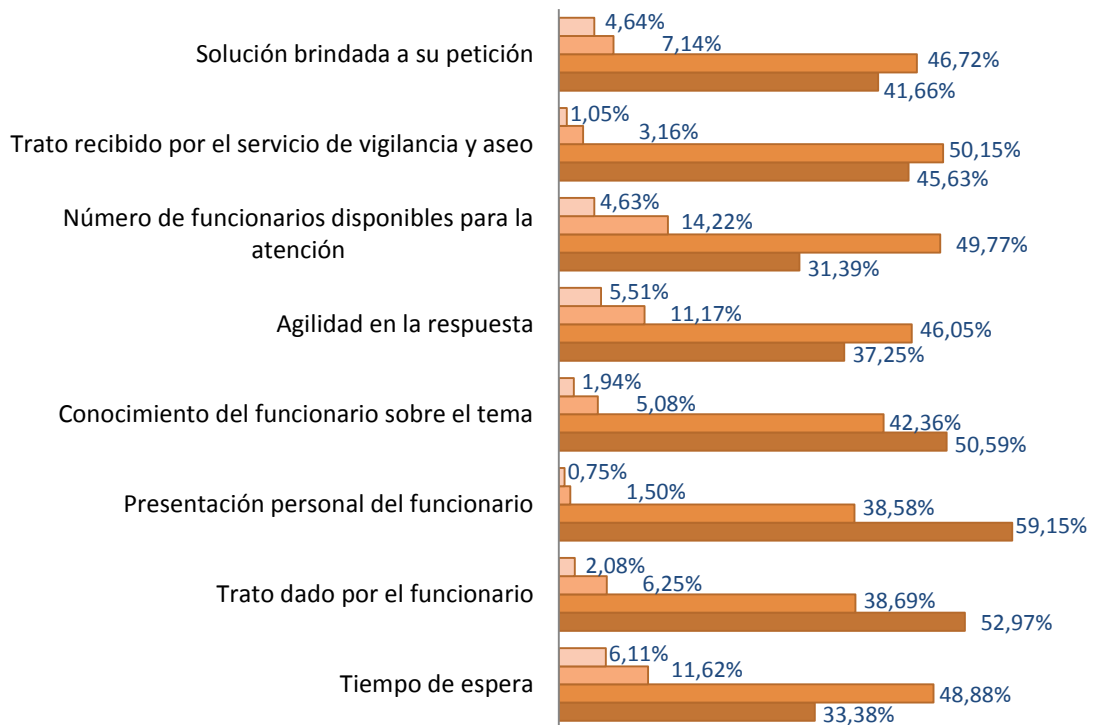
Otro (especifique):



Todos (atención de los funcionarios)

De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?

Deficiente Bueno Regular Excelente



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

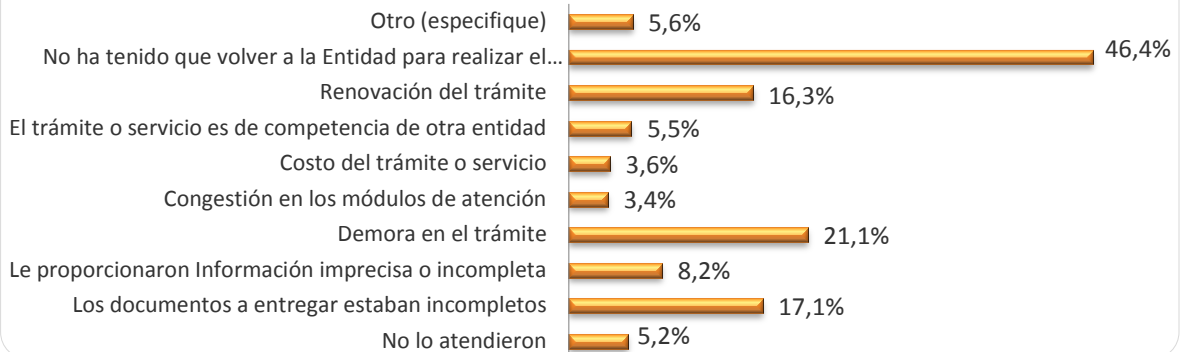
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

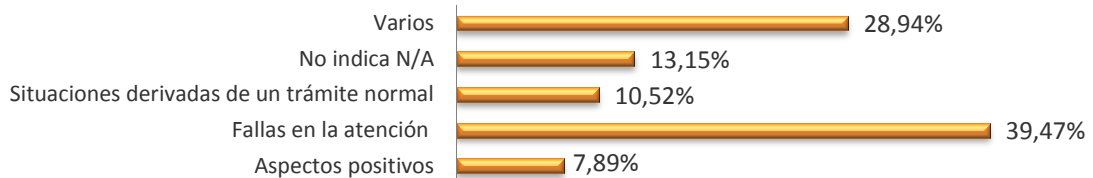
Todos (reiteraciones)

¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Entidad para realizar un mismo trámite? (Puede seleccionar más de una opción)



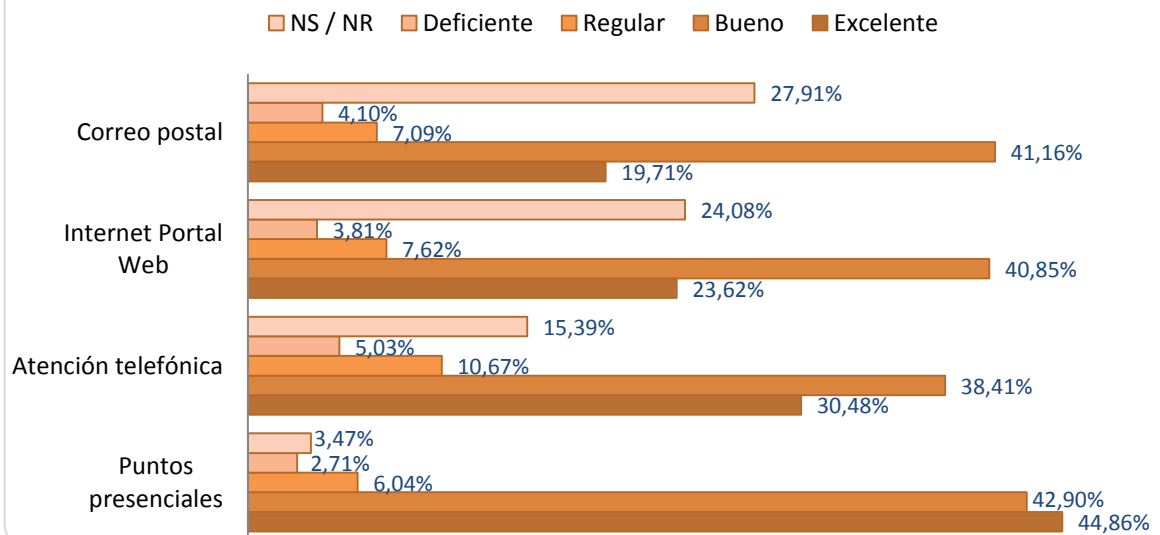
¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Entidad para realizar un mismo trámite? (Puede seleccionar más de una opción)

Otro (especifique):



Todos (canales de atención)

¿Cómo califica usted la atención prestada por los diferentes canales de atención?



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

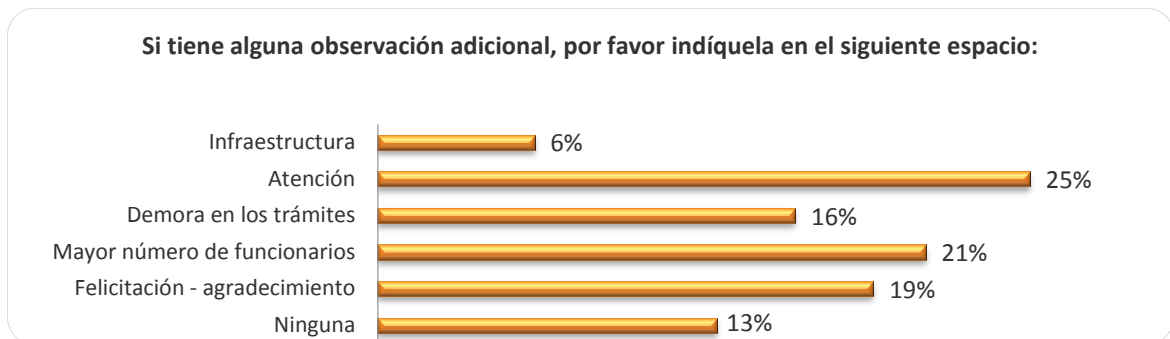
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Todos (observaciones)

Para conocer las observaciones de las encuestas realizadas en detalle, ver anexo D «Observaciones encuesta 2013».

**2.4. Análisis de la información**

Tomando la muestra obtenida (779 encuestas), se presenta el siguiente análisis de las variables analizadas:

2.4.1.Región Caribe (387 encuestas)

El 49,7% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región del Caribe colombiano.

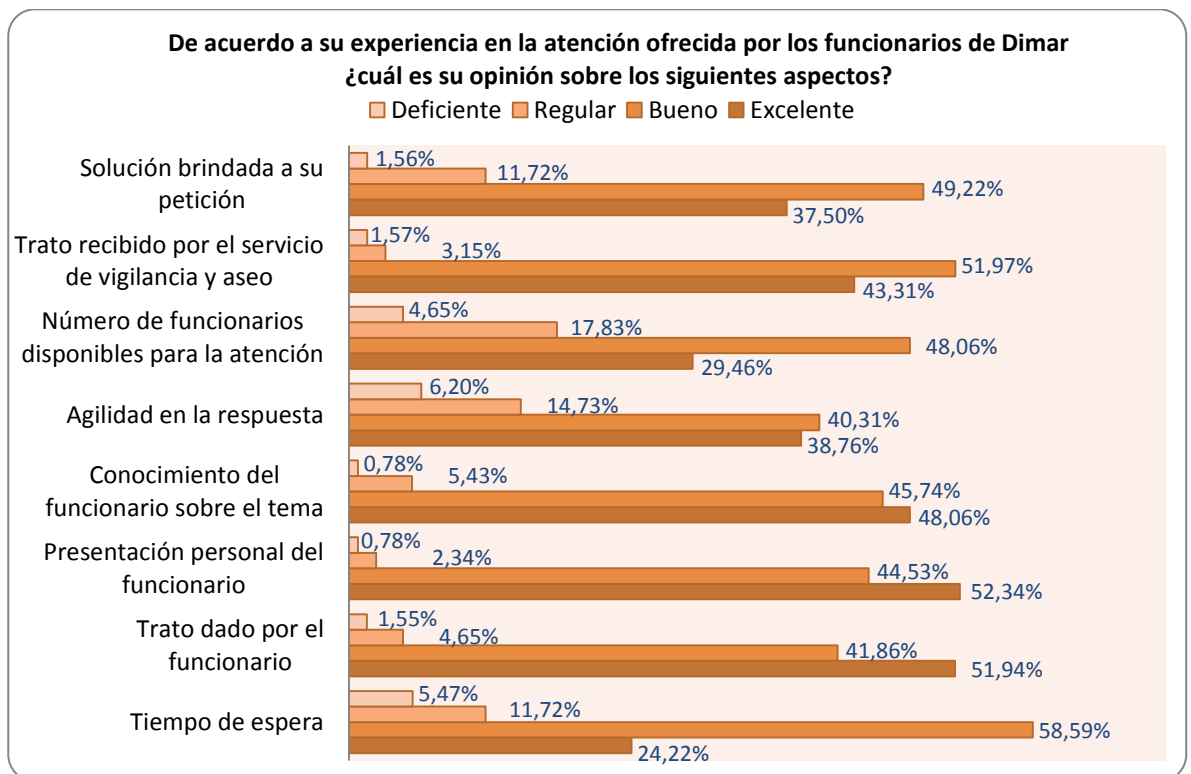
2.4.1.1. Empresa privada (164 encuestas)

- Un 42,38% de la población encuestada está representado por empresas privadas, estando la empresa mediana en el primer puesto con un 38,13%, seguido de la empresa grande (32,50%), pequeña (24,38%) y la microempresa (5%).
- Dentro de los sectores a los que estas empresas representan, se encuentra el sector de transporte con un 43,75%, seguido de Otro, donde se hace mención a la prestación de servicios marítimos (agencias con licencia de explotación comercial en sus diferentes categorías), hotelería y turismo, deportivo y social y la Cámara de Comercio de Cartagena. Continúa el sector minero energético (6,88%), agropecuario (2,50%), construcción (1,88%), financiero (0,63%) y comunicaciones (0,63%).
- El 86,05% de las empresas privadas se acercan a Dimar con el fin de realizar un trámite, seguido de realizar radicación de documentos (38,76%), solicitud de información (35,66%), solicitud de servicios (31,01%), asesorías (17,83%), notificaciones (10,85%), y radicación de

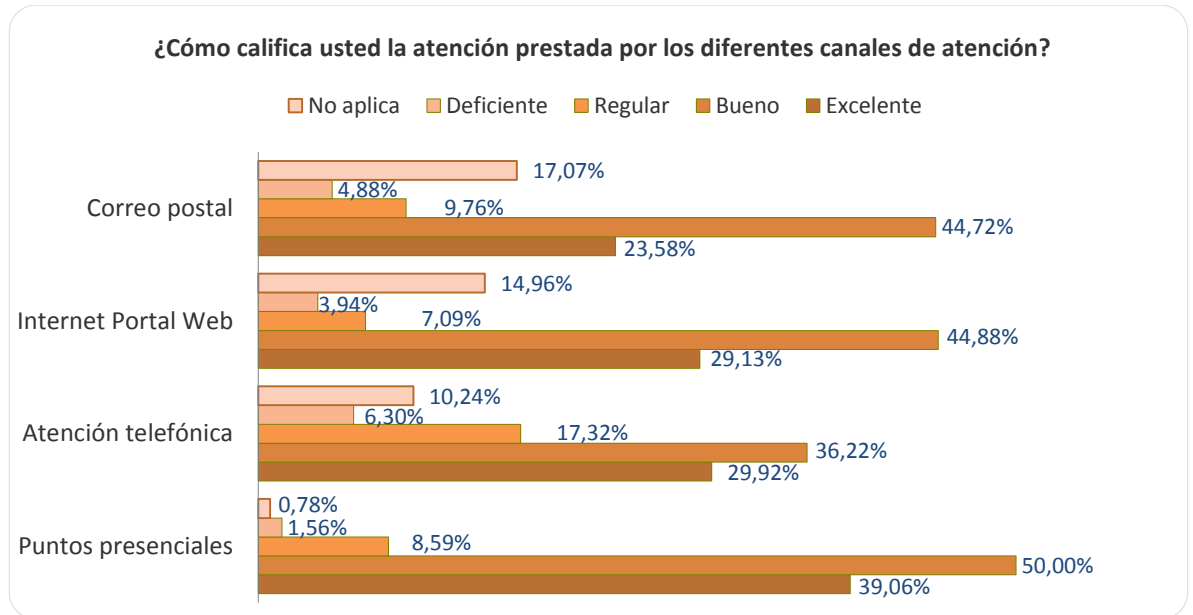


quejas y reclamos (2,33%); en la opción «otro», las empresas indicaron trámite y la renovación de estos.

- En relación a los temas por los cuales frecuenta la Dirección General Marítima, se encuentra: arribos y zarpes (43.41%), naves y artefactos (37,21%), licencias de explotación comercial (37,21%), licenciamiento y titulación (34,88%), empresas de transporte marítimo (29,46%), virtual Dimar (13,95%), convocatoria/licitación (12.40%), PBIP (10.08%).
Con una representación de menos del 10%, por los temas que una empresa privada frecuenta Dimar se encuentran entre otros: trámites y solicitudes litorales, señalización marítima, productos y servicios meteorológicos, protección del medio marino, servicios hidrográficos.
- Dentro de las razones por las cuales un ciudadano ha debido acercarse más de una vez a Dimar por el mismo trámite se encuentran: renovación del trámite (34,88%), demora en el trámite (32,56%), los documentos a entregar estaban incompletos (17,83%), le proporcionaron información imprecisa o incompleta (10,85%), congestión en la atención (5,43%), seguido del costo del trámite y el trámite no es competencia de Dimar. El 3,88% de la población indica que no lo atendieron y dentro de las observaciones escritas se indica la ausencia del funcionario.
- La siguiente gráfica representa la opinión de las empresas privadas en relación con la atención entregada por los funcionarios de Dimar:



- Asimismo, la siguiente imagen representa la calificación dada por las empresas privadas del Caribe a los canales de atención (el ítem no aplica, indica que el ciudadano no hace uso de ese canal de atención y por lo tanto no lo califica):



- **Observaciones:**

- Capacitación a los funcionarios en temas relacionados con el servicio al cliente (en todos los canales de atención), con el fin de mejorar la atención, generar una cultura de servicio y de este modo mejorar el índice de satisfacción de los ciudadanos.
- Los ciudadanos solicitan espacios de capacitación en temas relacionados con la marina mercante, mundo marino.
- Debido a que varios de los funcionarios de las capitánías de puerto, tienen como función efectuar inspecciones, muchos de los trámites se detienen, lo que genera incumplimiento en los tiempos de respuesta. En varias ocasiones los ciudadanos han tenido que acudir a buscar al funcionario para firmar documentación.
- Unificación de procedimientos y formatos para hacer más eficientes los trámites y servicios de la Entidad.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- No personalizar las funciones de la Entidad, debido a que cuando un funcionario reporta una calamidad, los procesos se detienen, perjudicando al ciudadano.
- Mayor agilidad en las respuestas escritas, de igual forma, revisar la empresa de correo postal, debido a que ha generado muchos inconvenientes, sobre todo cuando se realizan traslado de documentación de una regional a otra.
- Se resalta el Portal Marítimo Colombiano, así como la atención mediante correo electrónico.

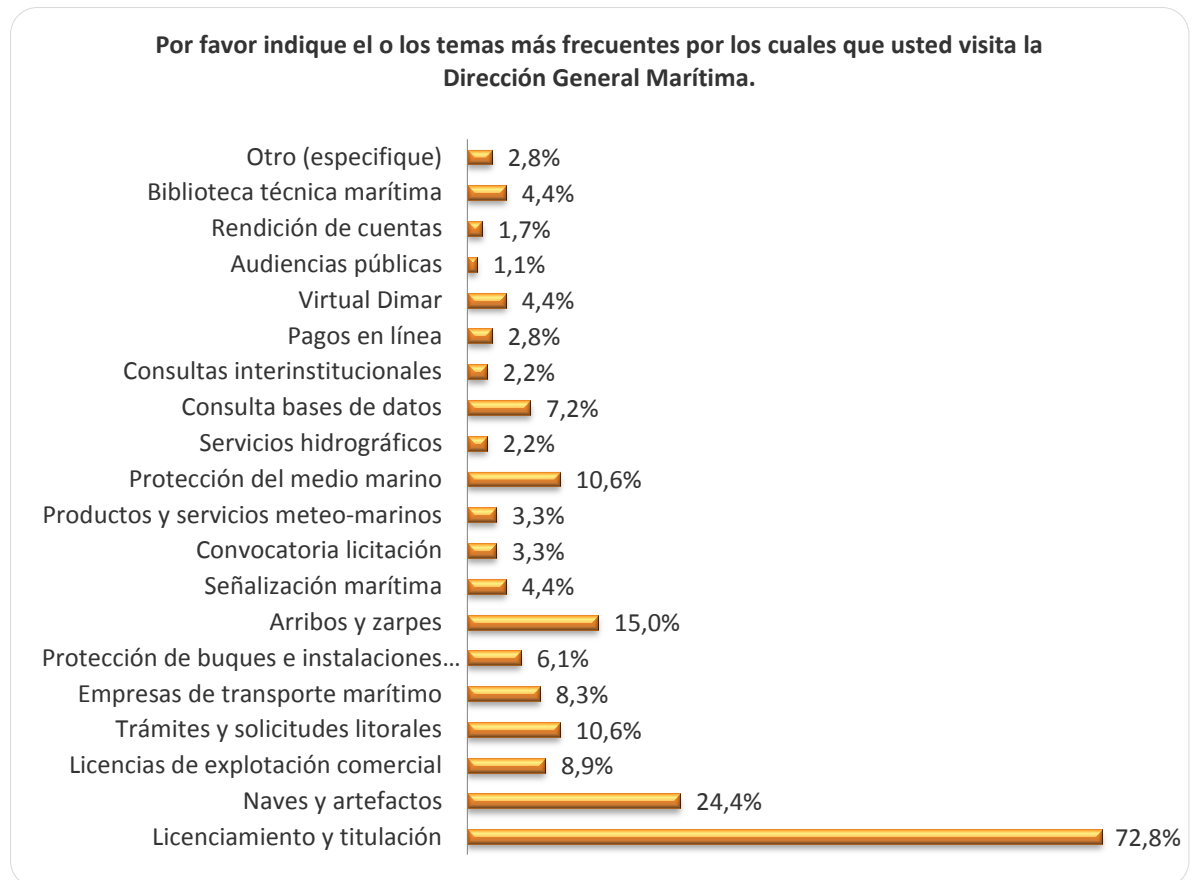
2.4.1.2. Ciudadano (persona natural (195 encuestas))

- El 50,39% del total de la población encuestada que se encuentra ubicada en la región del Caribe colombiano, se identificaron como usuarios: personal natural.
- Los ciudadanos, persona natural, que acuden a Dimar en la región Caribe, oscilan en una edad de 36 a 65 años con un 53,37%; 18 a 35 años 38,86%; más de 65 años 77,7%; no se evidencia público menor de edad.
- El 88,6% de la población pertenece al género masculino y el 11,4% al género femenino.
- Dentro de las actividades ocupacionales de los usuarios, se encuentra independiente con un 36,27%, seguido de empleado (28,5%), estudiante (12,44%). El 11,92% de la población se encuentra desempleada, el 7,52% es pensionada; ama de casa 1,55% y servidor público 2,07%.
- El nivel de educación de los ciudadanos que predomina es el bachillerato (24,87%), seguido de los profesionales (22,28%), tecnólogos (18,65%), técnicos (16,58%), primaria (4,66%), postgrado (11,4%). El 1,55% no presenta ningún nivel de educación.
- En cuanto a la población con situaciones prioritarias, se evidencia que el 3,11% son adultos mayores, el 0,52% son desplazados; el 95,34% no presenta condición prioritaria alguna. El 1,04% presenta condiciones de discapacidad, entre las que se encuentra discapacidad auditiva y discapacidad en extremidades.
- El 25,91% pertenece al estrato 1 de la región Caribe; estrato 2: 19,17%; estrato 3: 22,28%; estrato 4: 11,4%; estrato 5: 11,4%; estrato 6: 9,84%.
- El 78,33% de los ciudadanos que acuden a Dimar, lo hacen con el fin de realizar trámites; el 27,22% solicita información; el 17,22% radica



documentación, el 10,56% asiste con el fin de solicitar asesorías, seguido del 9,44% que solicita servicios de la Entidad.

- El 72,78% de los usuarios frecuentan Dimar con el fin de tratar temas de licenciamiento y titulación, seguido de naves y artefactos navales (24,44%) y con el 15% arribos y zarpes.



- La demora en el trámite (27,78%) es la razón que ocupa el primer lugar por la cual el ciudadano debe volver a la Entidad por el mismo trámite, de igual forma deben regresar debido a que la documentación se encuentra incompleta (16,67%), por renovación del trámite (12,22%) o porque recibieron información imprecisa o incompleta por parte de los funcionarios (11,11%). Dentro de la opción de otros (6,67%) se encuentra que en la unidad se perdieron los documentos entregados por el ciudadano, ausencia del funcionario, informalidad a la hora de atender al ciudadano.
- Los ciudadanos calificaron la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar así:

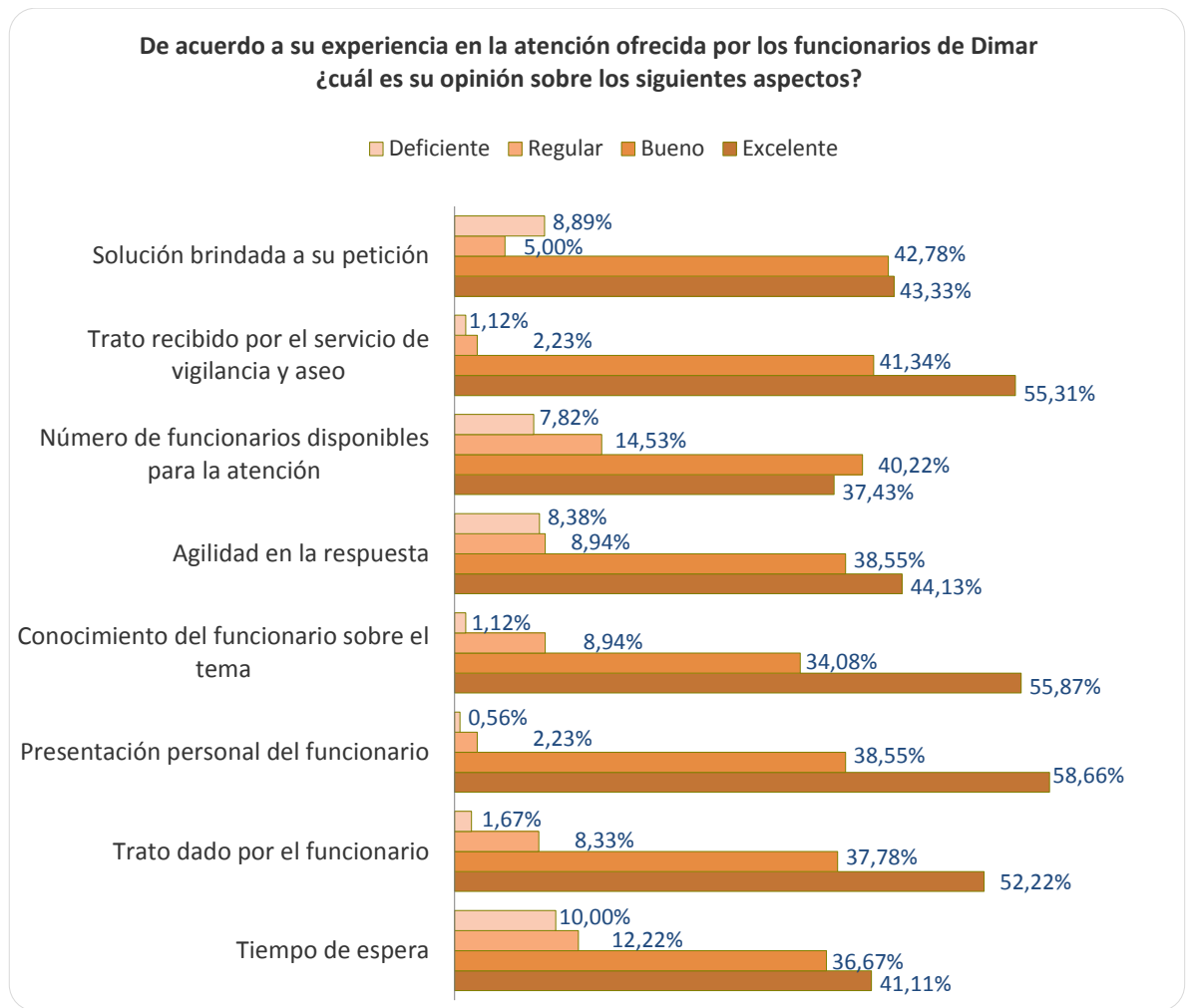


«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

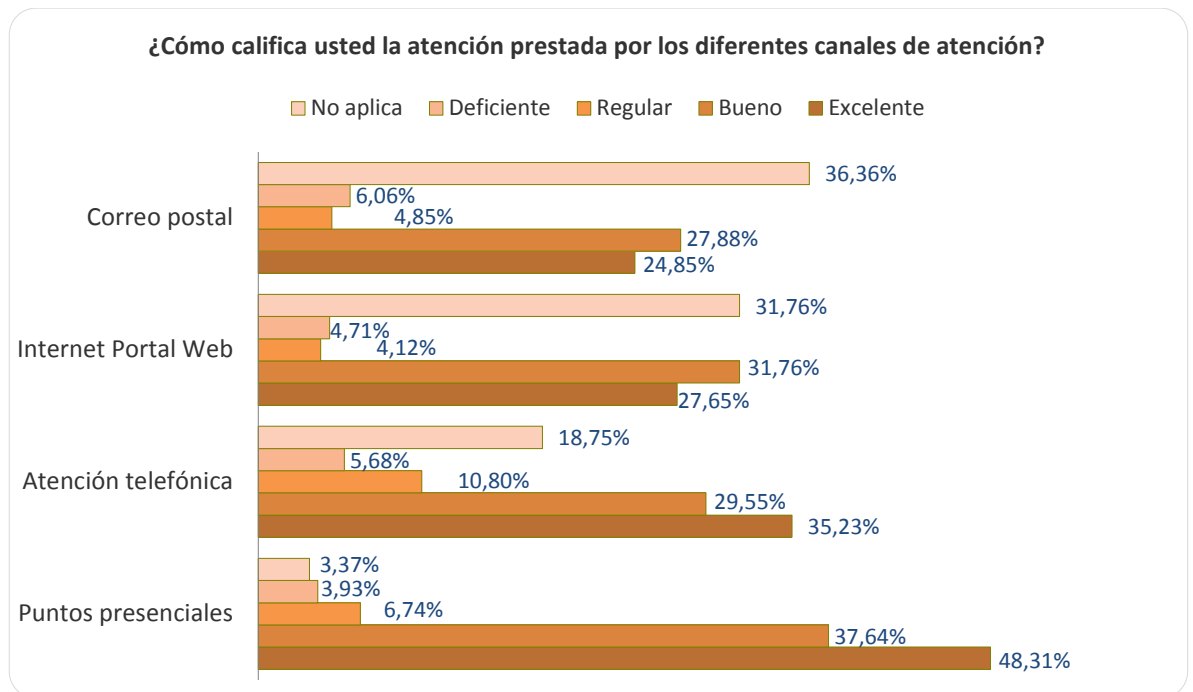
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co



- La siguiente gráfica representa la calificación dada por los ciudadanos a cada uno de los canales de comunicación dispuestos para su atención; el ítem no aplica, indica que el ciudadano no hace uso del mismo y por tanto no lo califica:





• Observaciones

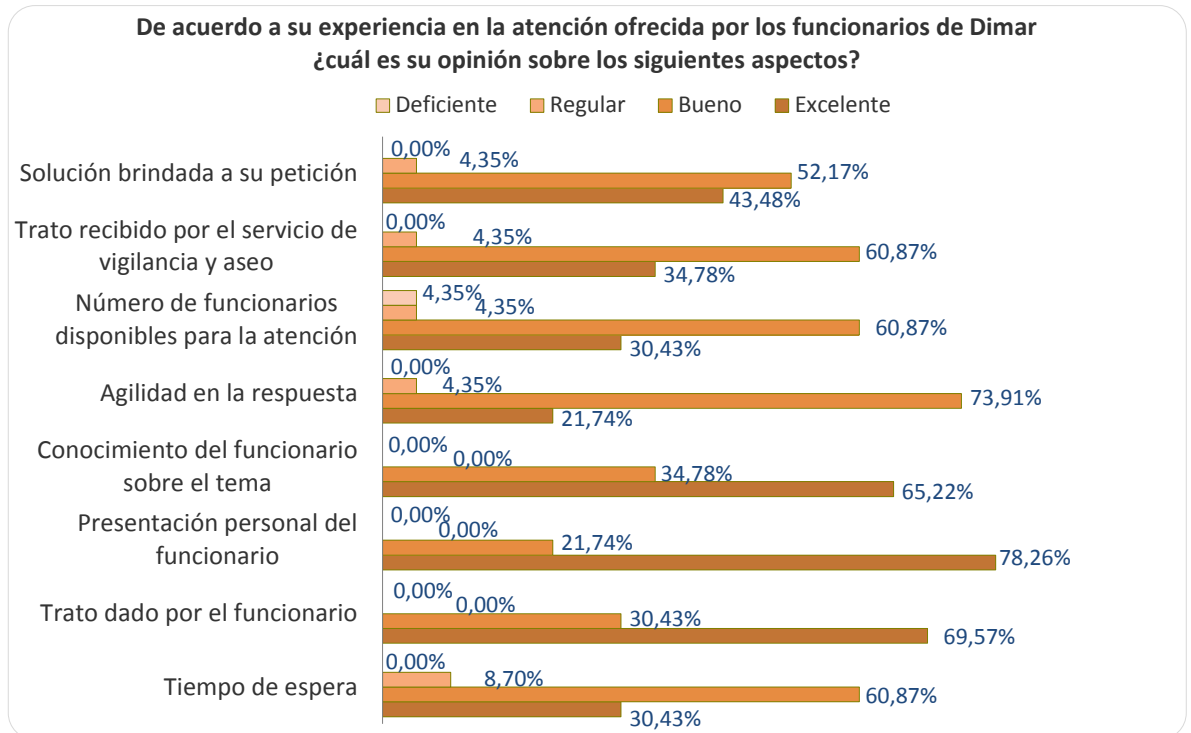
- No hay el suficiente personal para atender presencialmente a los ciudadanos, lo que mejoraría el tiempo de espera, prestación del servicio.
- Los ciudadanos indican que existe informalidad en la prestación del servicio, lo que afecta a la Entidad en términos de transparencia de los procedimientos.
- Descentralización de los procesos.
- En varias oportunidades los ciudadanos hacen referencia a la demora de los trámites, así como las necesidades de disponer más funcionarios para la atención, sugieren el uso de sistemas de turnos que faciliten y ordenen la atención.
- Se sugiere realizar formatos de chequeo que les permita a los usuarios conocer claramente los requisitos y documentación que deben cumplir para acceder a los diferentes trámites.
- Actualización mediante el PMC de la reglamentación.



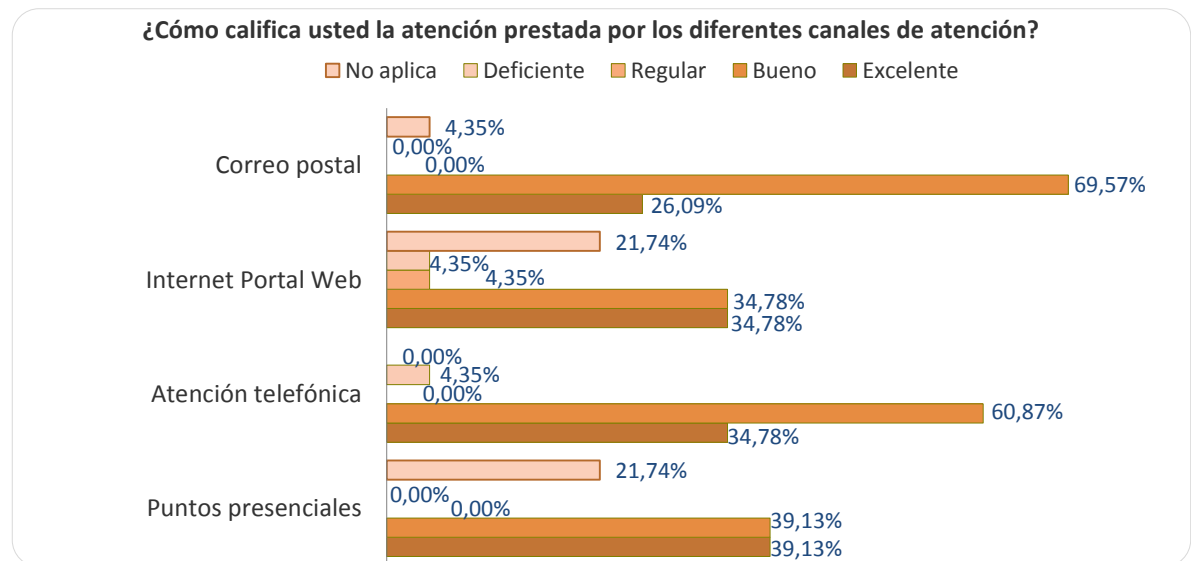
2.4.1.3. Entidad pública (28 encuestas)

- El 7,24% del total de la población residente en el Caribe colombiano, está representado por entidades públicas.
- El 81,48% de las entidades públicas son nacionales, seguido de las territoriales con un 18,52%.
- Dentro del 37,04% de las entidades clasificadas como Otro, se encuentran entidades del sector defensa, universidades públicas y de servicios. El 33,33% de las entidades públicas pertenecen al sector del poder público, el 14,81% a organismos de control y el 7,41% a organizaciones ambientales, así como a organismos autónomos.
- Las entidades públicas frecuentan Dimar con el fin de solicitar información (56,52%), solicitar asesorías (47,83%), servicios (47,83%), realizar trámites (30,13%), radicar documentos (8,70%) entre otras actividades (21,74%) como reuniones con funcionarios y procesos educativos.
- El 56,52% de las visitas se realizan con el fin de hacer consultas interinstitucionales, otros (21,74%) iniciar o dar cumplimiento a prácticas académicas, convocatorias / licitación (26,09%), información sobre protección del medio marino (21,74%), naves y artefactos (13,04%), licenciamiento y titulación (13,04%), consultas bases de datos (8,7%).
- El 65,22% de las entidades públicas no han tenido que volver a Dimar por un mismo trámite; sin embargo el 17,39% indica que debió regresar, debido a que los documentos estaban incompletos, porque el trámite era competencia de otra entidad (13,04%), había congestión en la atención (4,35%) o debido a que hubo demora en el trámite (4,35%).
- Calificación de las entidades públicas, referente a la atención recibida por los funcionarios públicos de Dimar:





- A continuación se presenta la calificación dada por las entidades públicas de la región Caribe, respecto a los canales de atención de Dimar:



• **Observaciones**

- Capacitación a los funcionarios en servicio al cliente.



2.4.2. Región Pacífico (156 encuestas)

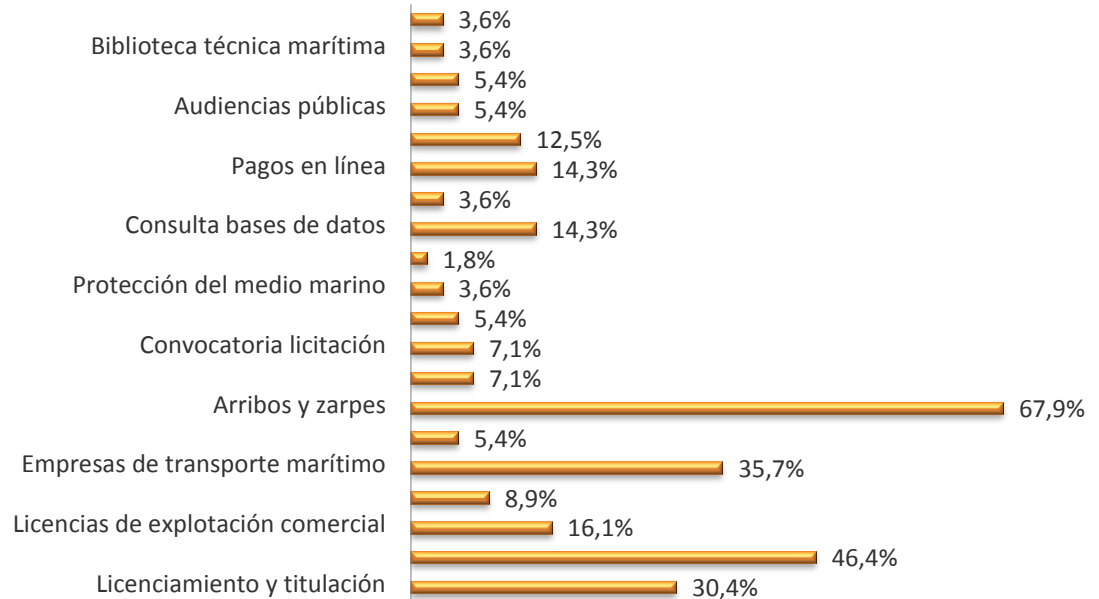
El 20,19% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región del Pacífico colombiano.

2.4.2.1. Empresa privada (64 encuestas)

- Un 41,03% de la población encuestada está representada por empresas privadas; el 31,78% de ellas son catalogadas como empresas medianas, seguidas de las pequeñas (37,10%), grandes (16,13%) y microempresas (8,06%).
- Las anteriores empresas, pertenecen a los sectores de transporte (48,39%), seguido de otras opciones (37,10%) como empresas de servicios marítimos, turismo, Cámara de Comercio de Buenaventura y empresas de conservación de recursos naturales.
- Las empresas privadas de la región Pacífica acuden a Dimar con el fin de realizar trámites (80,36%), radicar documentación (58,93%), solicitud de información (44,64%), de servicios (33,93%), notificaciones (19,64%), asesorías (14,29%), radicación de quejas y/o reclamos (3,57%) y otras actividades (5,36%) reuniones con los funcionarios de la Entidad.
- Las razones por las cuales una empresa privada en la región Pacífica ha tenido que volver a Dimar por un mismo trámite son: demora en el trámite (30,36%), los documentos a entregar estaban incompletos (21,43%), renovación del trámite (16,07%), no lo atendieron (8,93%), dentro de las opciones de otro (7,14%), se encuentra la ausencia del funcionario; el 8,93% indica que debió volver debido a que le proporcionaron información imprecisa o incompleta.
- El tema de mayor frecuencia por parte de las empresas privadas, hace referencia a los arribos y zarpes (67,86%), seguido de naves y artefactos (46,43%), empresas de transporte marítimo (35,71%) y licenciamiento y titulación (30,36%). Se presenta gráfica con información detallada.

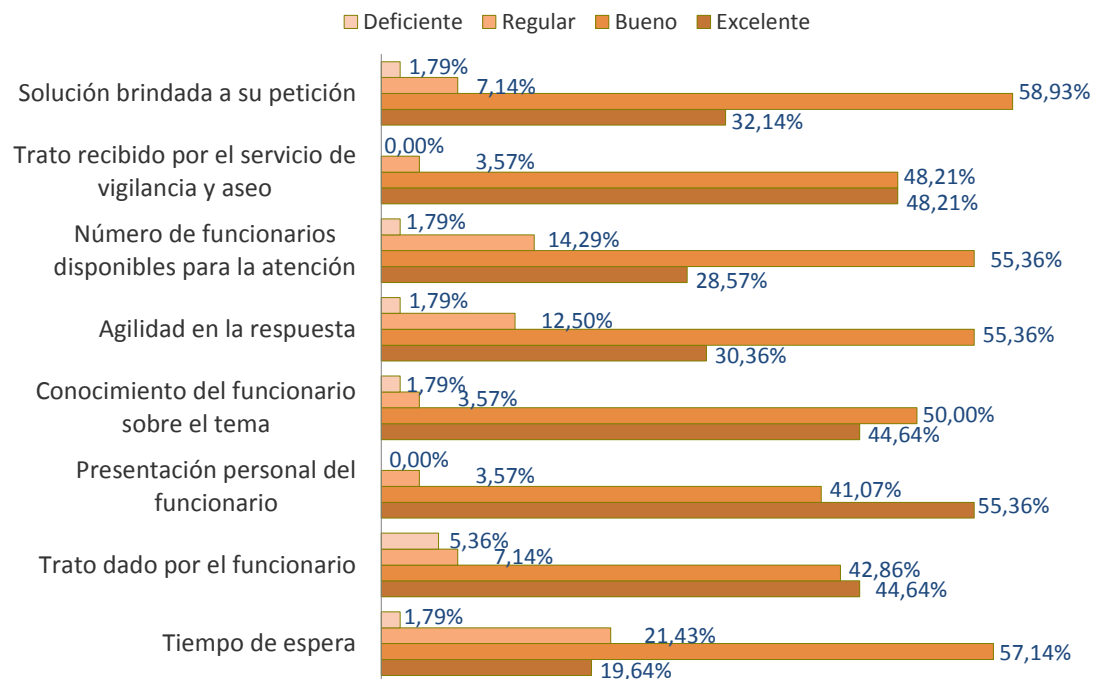


Por favor indique el o los temas más frecuentes por los cuales que usted visita la Dirección General Marítima.



- Los resultados de la experiencia que las empresas marítimas han tenido debido a la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar son:

De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?



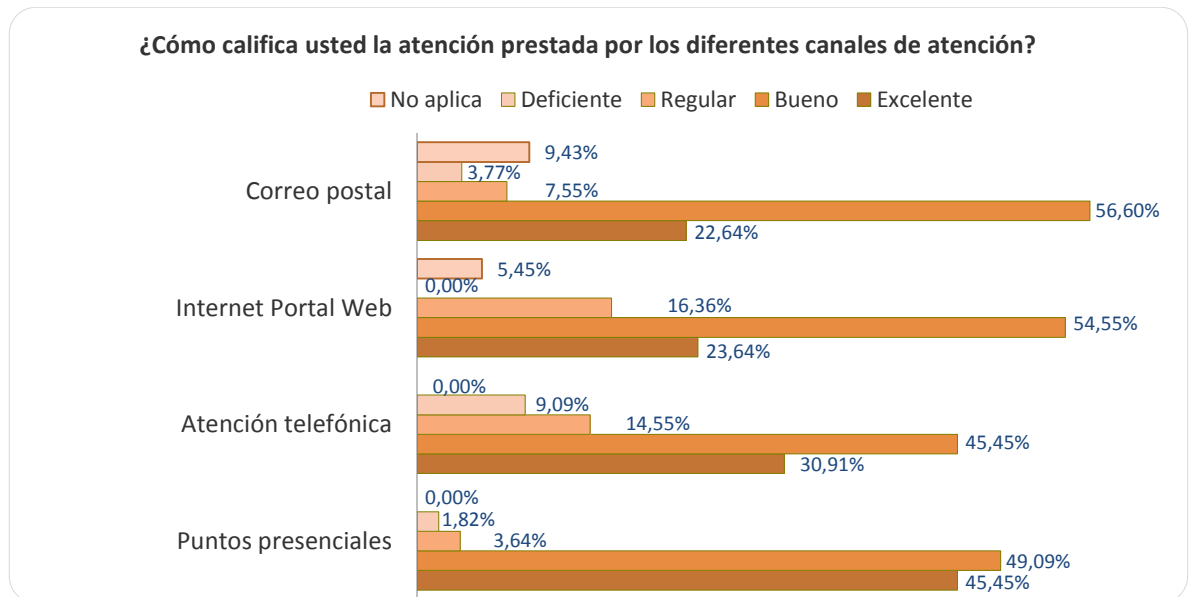
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- Las empresas califican su satisfacción en relación con los canales de atención:



- **Observaciones**

- Solicitan se instale en la oficina de registro y correspondencia y parasol y/o teja, debido a que en ocasiones cuando llueve, la documentación se ve afectada.
- Capacitar a los funcionarios en las materias de su cargo.

2.4.2.2. Ciudadano (persona natural (77 encuestas))

- El 49,36% del total de la población encuestada en el Pacífico son ciudadanos (persona natural), quienes en un 56.6% oscilan entre los 36 a 65 años de edad, le siguen los usuarios que tienen entre 18 a 35 años (36.8%) y más de 65 años (6.6%). El 84.2% del público encuestado son hombres, frente a un 15.8% de mujeres.
- El 46.1 % de los ciudadanos encuestados en el Pacífico son independientes, seguido de quienes son empelados con un 39.5%. El 5.3% de la población son personas pensionadas, el 3.9% servidores públicos, y un 3.9% restante se encuentran desempleados.
- El nivel de escolaridad de los encuestados del Pacífico, en un 34.2% es técnico, seguido de quienes tienen grado de bachiller (28.9%); el 17.1% de



la población son profesionales, el 9.2% tecnólogos, el 6.6% tienen un grado de escolaridad de la primaria y el 3.69% indican tener postgrado.

- El 88.2% de la población no presenta alguna situación prioritaria; sin embargo el 5.3% indicó ser afectados por la violencia, el 3.9% son adultos mayores y el 2.6% son mujeres en estado de gestación.
- El 92.1% no presenta alguna condición de discapacidad; el 7.8% de la población indica tener discapacidades en extremidades, auditivas y/o visuales.
- El 39,5% pertenece al estrato socioeconómico 3, seguido del estrato 2 (30.3%); estrato 1 (22.4%); estrato 4 (5.3%) y estratos 5 y 6 (2.6%).
- El 74% de los ciudadanos se acercan a Dimar con el fin de llevar a cabo un trámite, el 46.6% radica documentación, el 30.1% solicita información, el 27,4% solicita asesorías, el 24,7% se acerca para acceder a servicios de la Entidad. Entre otras actividades se encuentran las reuniones y trabajos interinstitucionales.
- El 49.3% de la población se dirige a Dimar con el fin de tratar temas relacionados con licenciamiento y titulación de gente de mar, seguido de arribos y zarpes con el 47.9%.

Por favor indique el o los temas más frecuentes por los cuales que usted visita la Dirección General Marítima.



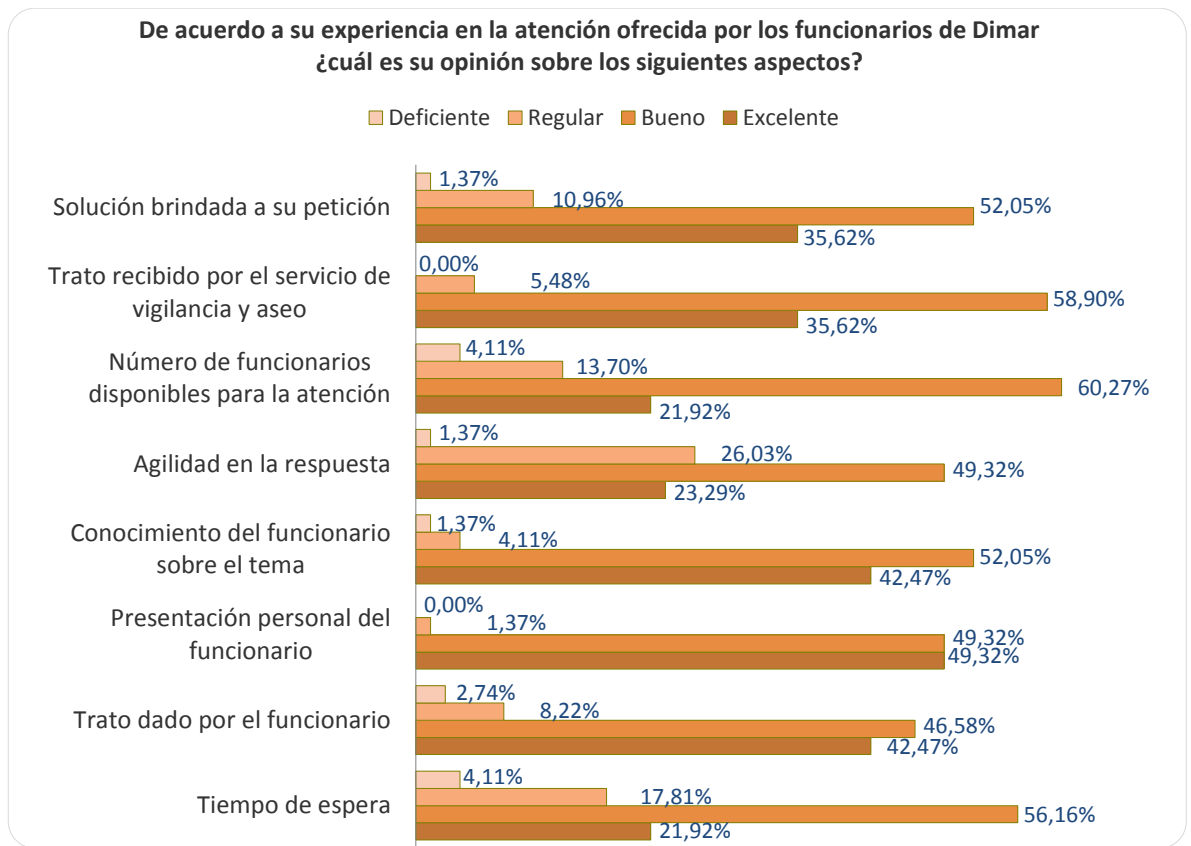
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

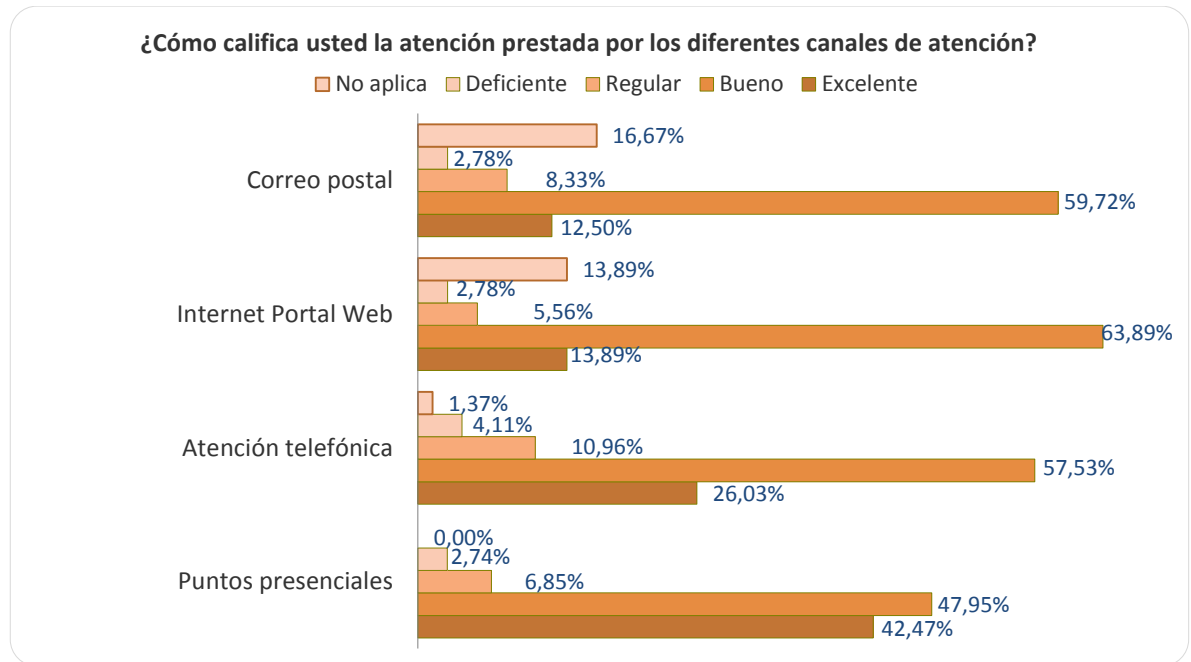
www.dimar.mil.co

- El 61.6% de los encuestados indican no haber tenido que asistir a la Entidad dos veces por un mismo trámite; sin embargo se encuentra que el 15.5% informa que debido a la demora en los trámites ha debido asistir en más de una oportunidad a Dimar por el mismo trámite. De igual forma en una de las observaciones emitidas por los ciudadanos, se indica que en ocasiones los funcionarios equivocadamente aplican criterios en trámites, es decir hay desinformación por parte de los servidores.
- Los resultados de la experiencia de las personas naturales respecto a la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar son:



- Referente a la calificación de los canales de atención por parte de los ciudadanos en la región Pacífica, se encuentra:





- **Observaciones**

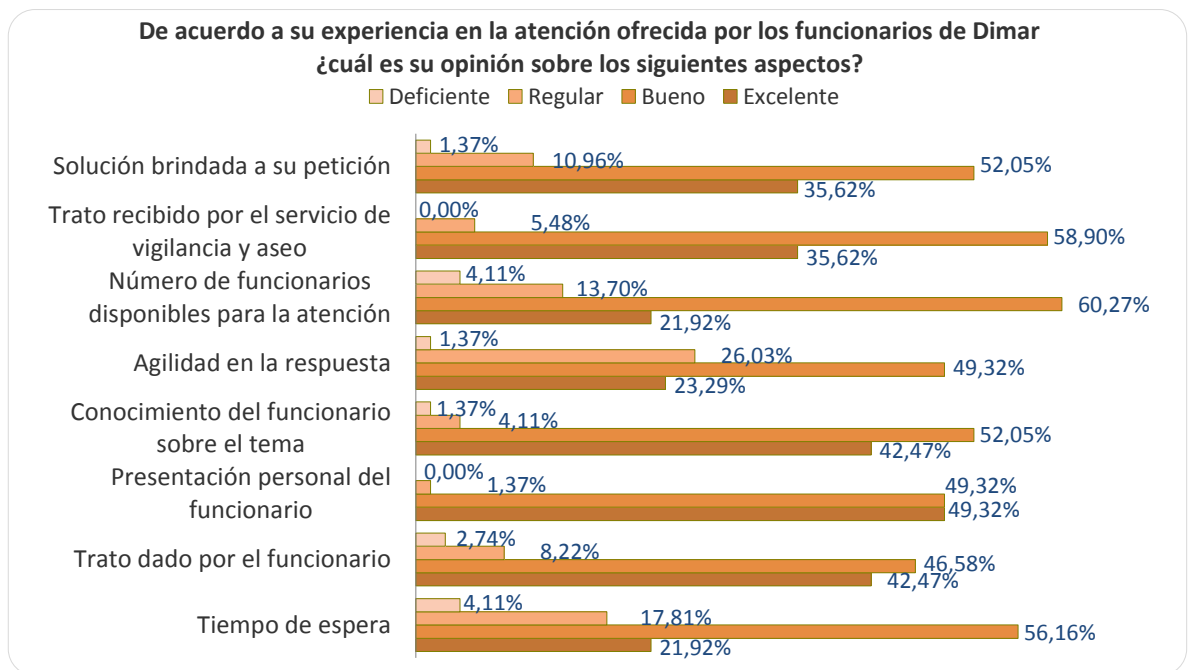
- Solicitan se instale en la oficina de registro y correspondencia y parasol y/o teja, debido a que en ocasiones cuando llueve, la documentación se ve afectada.
- Capacitar y motivar a los funcionarios para generar una cultura de servicio.

2.4.2.3. Entidad pública (15 encuestas)

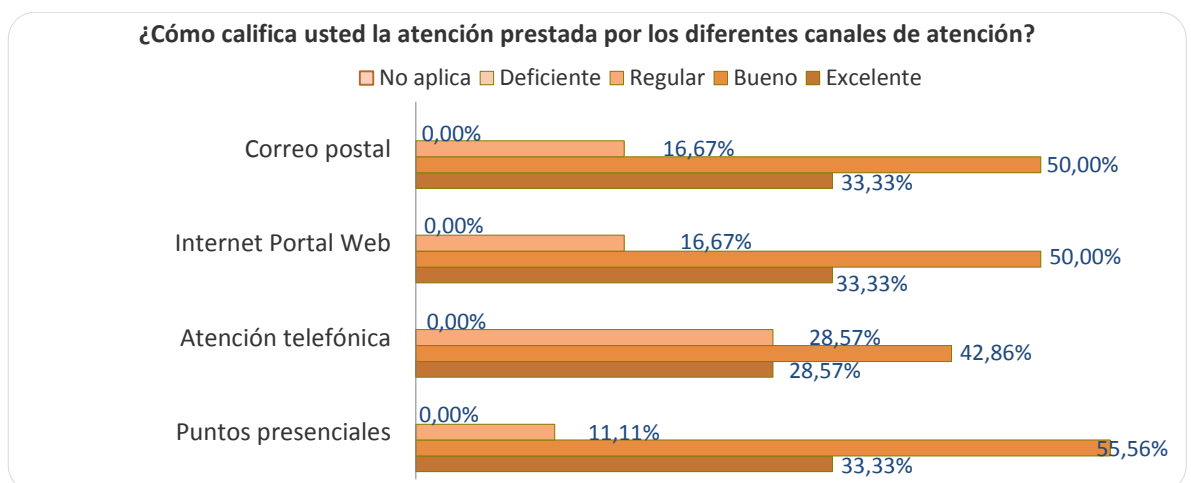
- El 9.62% de la población encuestada en la región del Pacífico, se identificó como empleado de una entidad pública, perteneciendo el 66,7% de la población encuestada a entidades públicas de orden nacional, seguido del 25% a entidades de orden territorial.
- El 50% de esta población indicó laborar en organizaciones ambientales, seguido de quienes laboran en entidades del poder público (25%) y organismos autónomos (8.3%) y otros (16.7%).
- El 44.4% de esta población acude a Dimar con el fin de radicar trámites, así como de iniciar trámites (44.4%) ante la Entidad; el 33.3% de la población que asiste en nombre de una entidad pública, solicita información, seguido de asesorías y servicios (22%).



- El 55.6% frecuenta Dimar en relación con la temática de arribos y zarpes, seguido de titulación de gente de mar (33.3%), empresas de transporte marítimo (22.2%), consulta de base de datos (22.2%), consultas interinstitucionales (22.2%) y servicios hidrográficos (11.1%).
- El 100% de las personas que representaron una entidad pública, indicaron nos tener que haber asistido más de una vez a Dimar por el mismo trámite.
- Respecto al grado de satisfacción por la atención recibido de parte de los funcionarios de Dimar, se respondió:



- Respectos a la evaluación de los canales de atención:



2.4.3. Región Insular (88 encuestas)

El 11.30% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región Insular colombiana.

2.4.3.1. Empresa privada (25 encuestas)

- El 24.81% del total de la población encuestada, pertenece a empresas del sector privado, donde se evidencian empresas de mediano tamaño con un 58.3%, seguido de las empresas pequeñas (25%), grandes (12.5%) y microempresas (4.2%). En un 75% del total de las empresas el 75% pertenece al sector de transporte y el 25% restante se divide entre organizaciones de servicios y comercio.
- El 79.2% de las empresas que acuden a Dimar, lo hacen con el fin de realizar trámites, solicitar servicios (25%), información (12.5%) y asesorías (8.3%).
- El tema por el que mayor número de veces frecuenta una empresa a Dimar es naves y artefactos navales (58.3%), seguido de arribos y zarpes (20.8%) y licenciamiento y titulación de gente de mar (16.8%). De igual forma en una frecuencia menos, las empresas acuden a Dimar con el fin de tratar temas acerca de licencias de explotación comercial (8.3%), consultas base de datos y empresas de transporte marítimo.
- En relación a las causas por las cuales una empresa ha debido acudir a Dimar en más de una ocasión por el mismo trámite, encontramos que un 25% de la población indica que debe acudir debido a que los documentos a entregar se encontraban incompletas, porque deben realizar la renovación de su trámite (25%) y demora en el trámite (12.5%).
- La siguiente gráfica da a conocer el grado de satisfacción de las empresas, en relación con la atención ofrecida por los funcionarios:



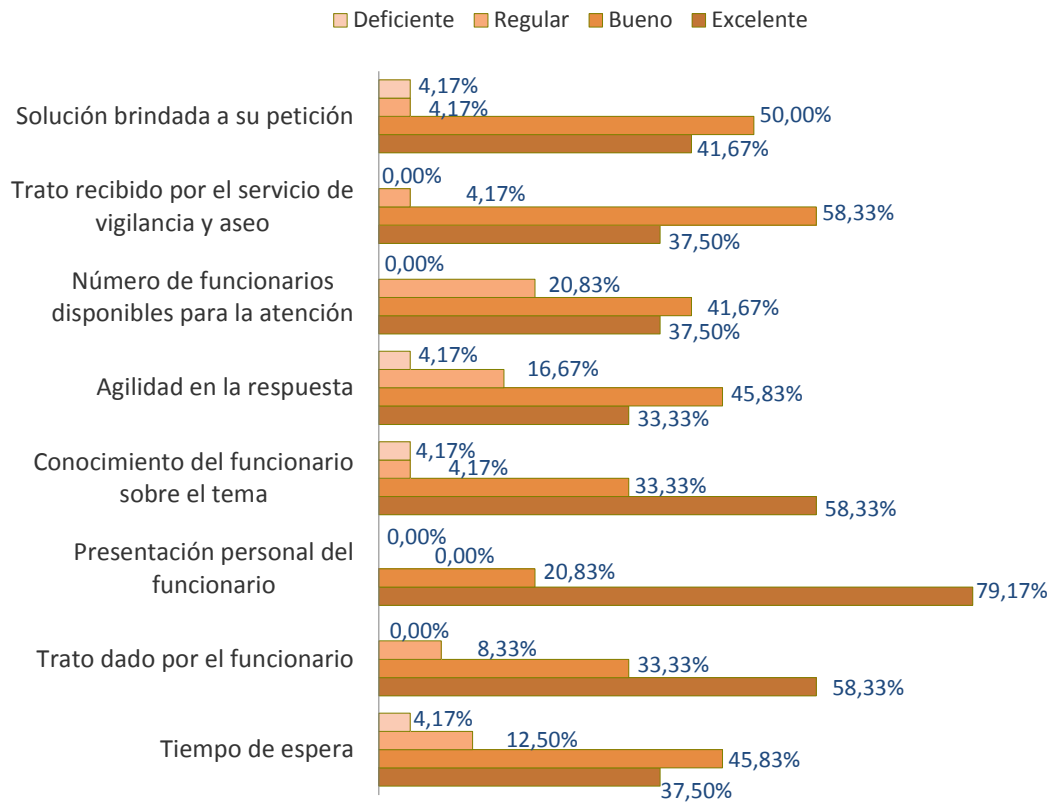
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

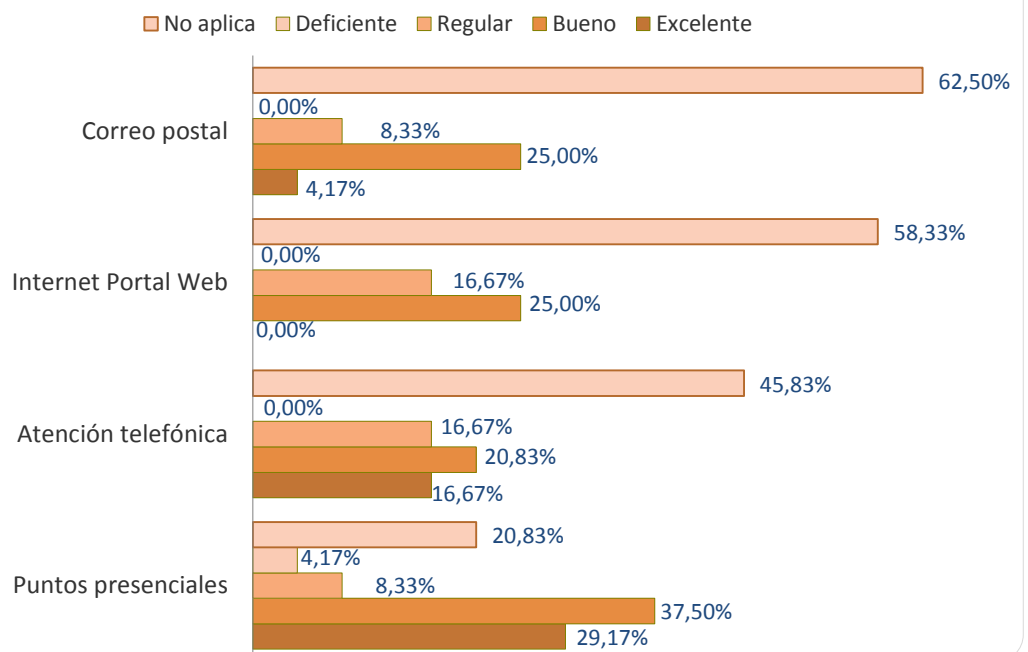
www.dimar.mil.co

De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?



• **Calificación de las empresas a los canales de atención:**

¿Cómo califica usted la atención prestada por los diferentes canales de atención?



- **Observaciones**

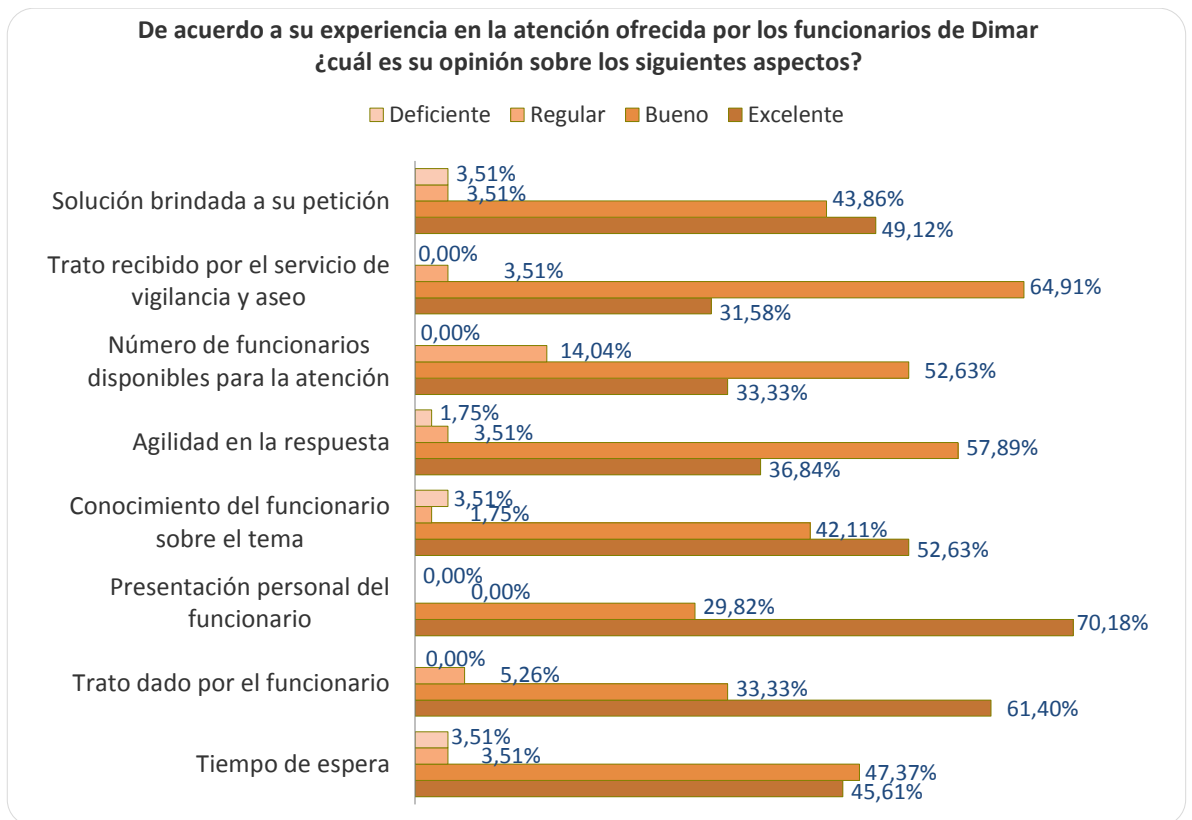
- Se realiza una exaltación a la labor realizada por la Entidad en esta región, sin embargo sugieren disponer de más funcionarios para la atención.

2.4.3.2. Ciudadano (persona natural (58 encuestas))

- Los ciudadanos registrados en la región Insular, pertenecen al 65.91% del total de la población encuestada. En esta región, los usuarios oscilan entre los 18 y 35 años de edad (56.9%), seguido de quienes se encuentran entre los 36 y 64 años (39.7%), el 1.7% son mayores de 65 años (adultos mayores), de igual forma en un porcentaje del 1.7%, se encuentran ciudadanos registrados como menores de edad.
- El género masculino predomina en esta población con un 81%, mientras que el género femenino está representado por un 19%.
- El 51.7% de la población es independiente, mientras que el 29.3% son empleados, el 12.1% se encuentran sin empleo, el 5.2% son estudiantes y el 1.7% restante son ciudadanos pensionados.
- En cuanto al nivel de educación de los usuarios encuestados de la región insular, el 37.9% indica tener un nivel de educación técnico, seguido de bachillerato (27.6%), tecnólogo (13.8%), profesional (8.6%), ningún nivel de educación (6.9%), primaria (3.4%) y postgrado (1.7%).
- El 94.8% de la población indica no presentar alguna situación prioritaria; el 5.2% son adultos mayores. De igual forma el 100% de la población no presenta alguna condición de discapacidad.
- El 50% de la población pertenece al estrato socioeconómico dos (2). (Estrato 3: 32.8%, estrato 1: 10.3% y estrato 4: 6.9%).
- El 49.1% de los ciudadanos acuden a Dimar con el fin de llevar a cabo trámites, solicitar información (28.1%), asesorías (17.5%), solicitar servicios (1.8%) y/o elevar quejas y reclamos (1.8%).
- Los temas a tratar por los ciudadanos son en su mayoría los relacionados con naves y artefactos (42.1%), licenciamiento y titulación (26.3%), arribos y zarpes (24.6%), trámites y solicitudes litorales (10.5%). Entre otros temas se encuentran: protección del medio marino, productos y servicios meteo-marinos, señalización marítima, PBIP, empresas de transporte marítimo, licencias de explotación comercial.



- El 33.3% de la población no ha tenido que acudir a Dimar en más de una ocasión por un mismo trámite; el 21.1% indica que el trámite era competencia de otra entidad, los documentos a entregar estaban incompletos (21.1%), el costo del trámite (12.3%), renovación del trámite (12.3%). En un porcentaje menor se encuentra la demora en el trámite (5.3%), información imprecisa por parte del funcionario (5.3%), no recibió atención (3.5%) y congestión en la atención (1.8%).
- Los ciudadanos calificaron así la prestación del servicio por parte de los funcionarios:



- La siguiente es la calificación dada a los canales de atención:

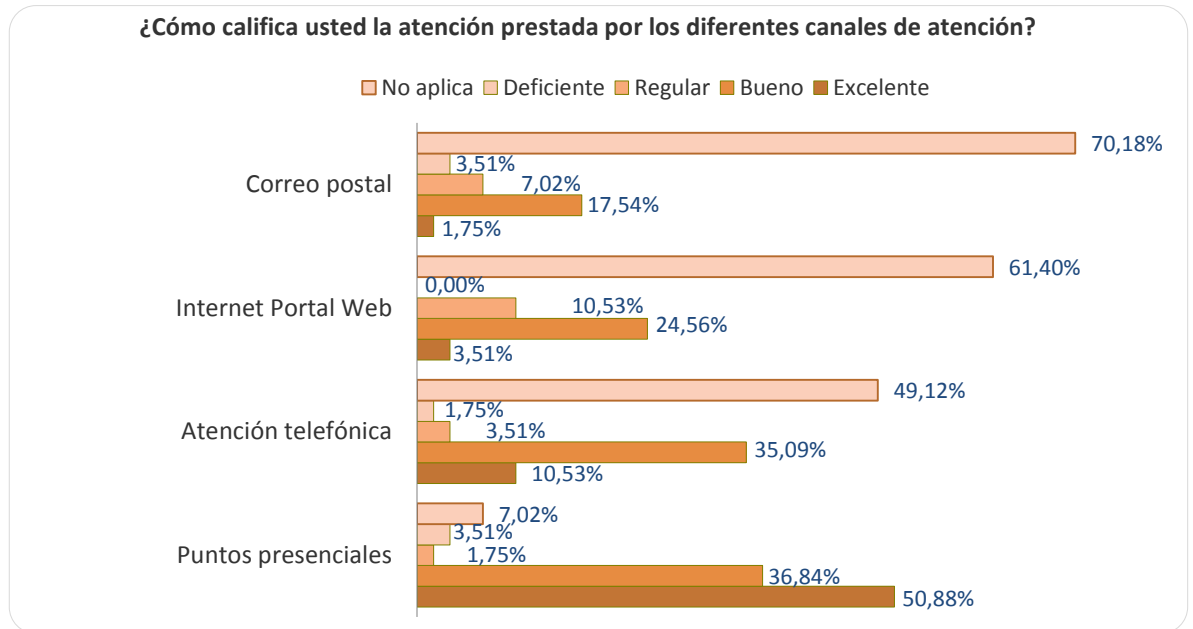


«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co



- **Observaciones**

- Se sugiere disponer de más funcionarios para la atención, así como capacitar a los funcionarios en temas de servicio al cliente, así como de las funciones de su cargo, a fin de no desinformar al público a la hora de generar una atención.

2.4.3.3. Entidad pública (05 encuestas)

- La entidad pública en la región Insular, corresponde al 5.68% de la población encuestada; el 80% de estas entidades son de orden territorial, mientras que el 20% restante son de orden territorial; dentro del tipo de entidades públicas se encuentran las organizaciones ambientales (40%), poder público (20%), organismos de control (20%) entre otras.
- El 40% de las entidades públicas acuden a Dimar con el fin de solicitar asesorías; en un porcentaje menor lo hacen con el fin de llevar a cabo trámites (20%), solicitar información (20%) y/o llevar a cabo reuniones interinstitucionales (20%).
- El 40% de la población frecuenta la Entidad con el fin de llevar a cabo temas en relación con naves y artefactos navales, de igual forma, otro 40% indica que lo hace con el fin consultar bases de datos y en escalas del 20%, se refieren a los siguientes temas: virtual Dimar, consultas



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

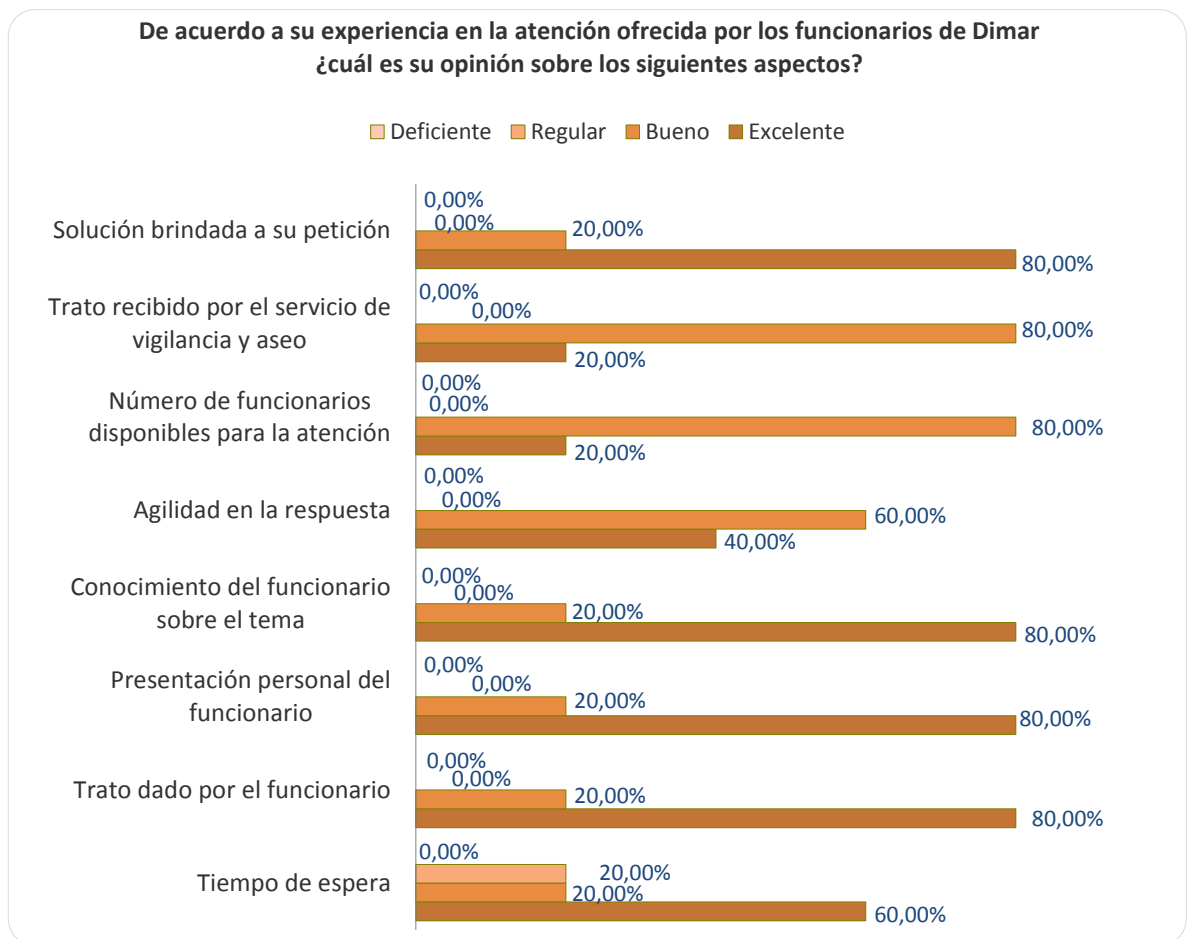
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

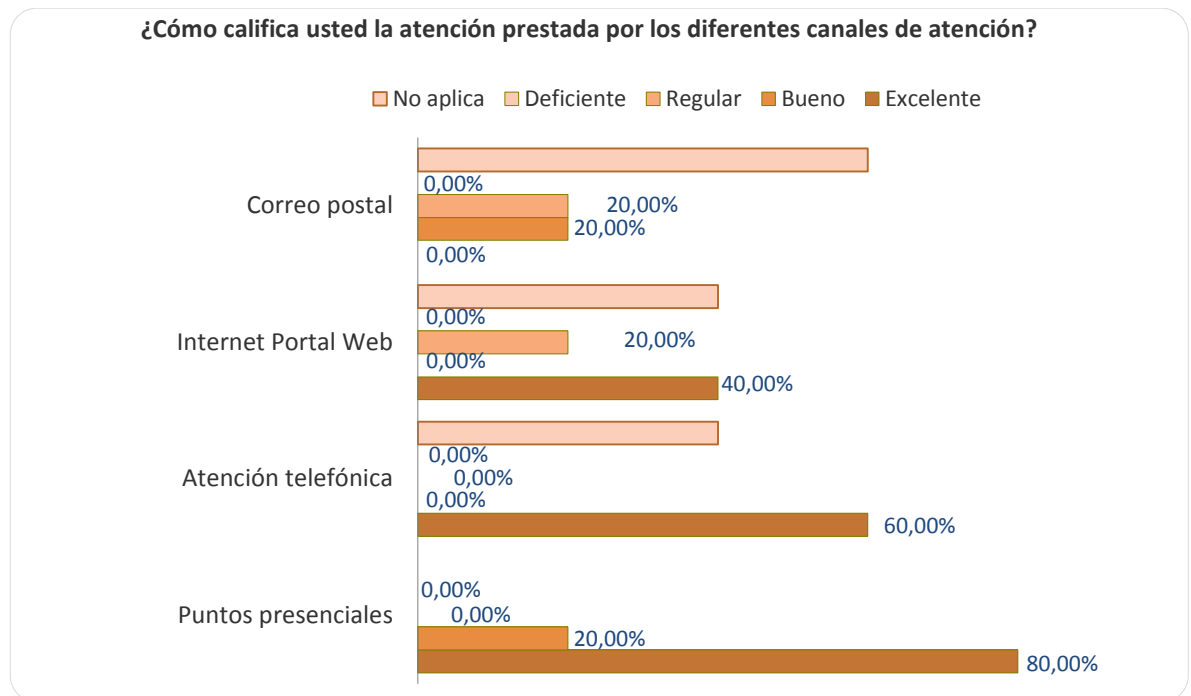
interinstitucionales, PBIP, trámites y solicitudes litorales y licenciamiento y titulación.

- El 40% de la población indica no haber tenido que asistir a Dimar en más de una ocasión por un mismo trámite; sin embargo el 60% restante ha debido acudir, debido a que los documentos a entregar estaban incompletos (20%), el costo el trámite y/o servicio (20%) y debido a que el trámite era competencia de otra entidad.
- La siguiente gráfica da a conocer el grado satisfacción de la entidad pública en relación con la atención entregada por los funcionarios de la Entidad:



- En relación con los canales de atención, así los calificaron las entidades públicas:





- **Observaciones**
 - Ninguna.

2.4.4. Región Andina (85 encuestas)

El 10.91% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región del Pacífico colombiano.

2.4.4.1. Empresa privada (43 encuestas)

- La empresa privada está representada en un 50.59% del total de la población encuestada en la región Andina, de este porcentaje, el 47.5% corresponde a empresas pequeñas, seguido de las empresas de tamaño mediano y grande (25%) y la microempresa con un 2.05%.
- El sector de transporte se destaca dentro de estas empresas con un 37.5%, seguido de otras empresas como consultorías (20%), empresas de comunicaciones y comercio (15%), minero y energético (5%) y construcción (2.5%).
- Las empresas privadas se acercan a Dimar con el fin de realizar trámites (59.4%), solicitar información (50%), radicar documentos (37.5%), solicitar servicios (25%), asesorías (12.5%), en otras opciones (12.5%), encontramos que las personas se acercan para solicitar información generales del gremio marítimo y/o por aprendizaje.



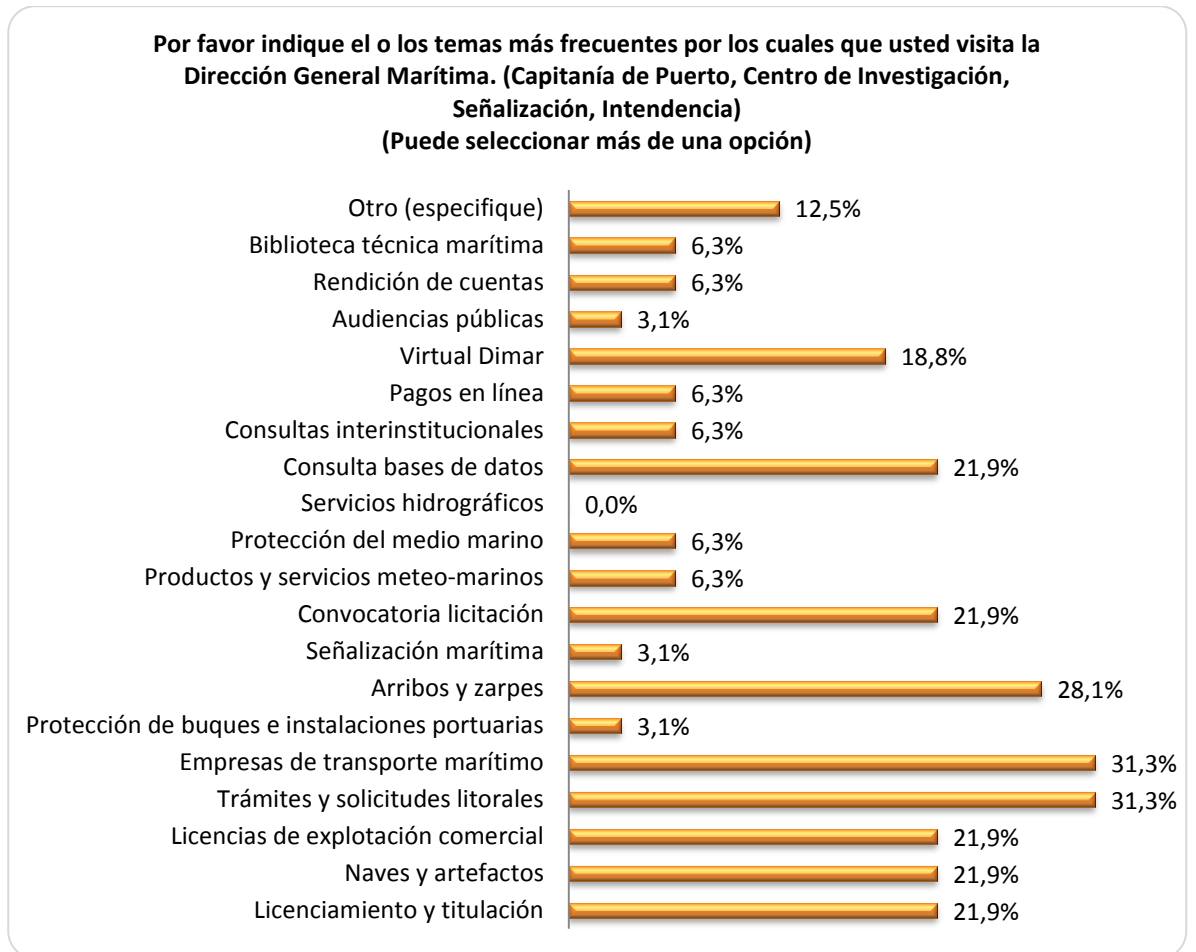
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- Los temas por los que se frecuenta la Entidad por parte de los privados en la región Andina, se evidencian en la siguiente gráfica:



- El 50% de las empresas privadas indicaron que no han tenido que asistir a Dimar más de una vez por el mismo trámite y/o servicio, sin embargo existen razones por las cuales el otro porcentaje de la población si ha tenido que asistir a Dimar en más de una ocasión, como lo son: demora en el trámite, vencimiento de la facturación, documentación incompleta, renovación del trámite, información imprecisa por parte del funcionario, no hubo atención.
- Las empresas privadas de la región Andina, calificaron la atención brindada por los funcionarios así:



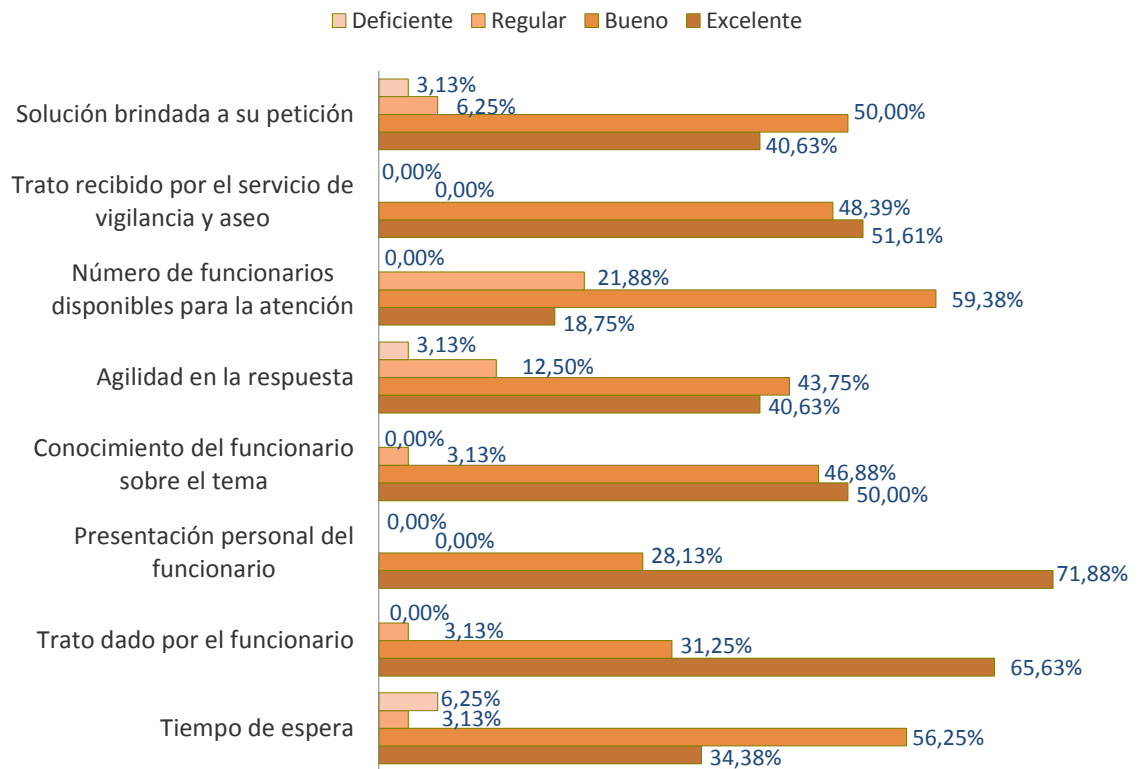
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

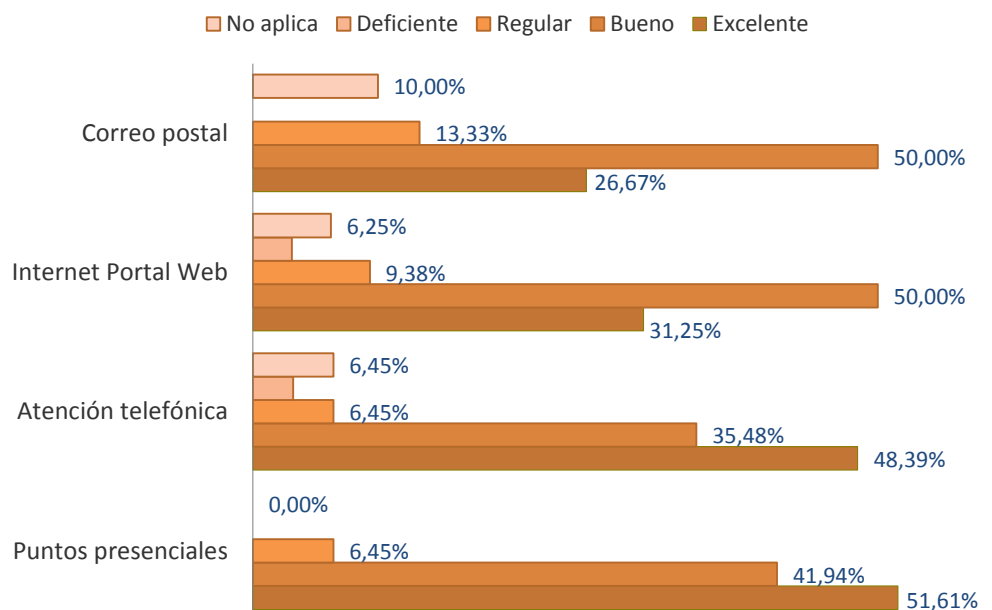
www.dimar.mil.co

De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?



- **Calificación de los canales de comunicación:**

¿Cómo califica usted la atención prestada por los diferentes canales de atención?

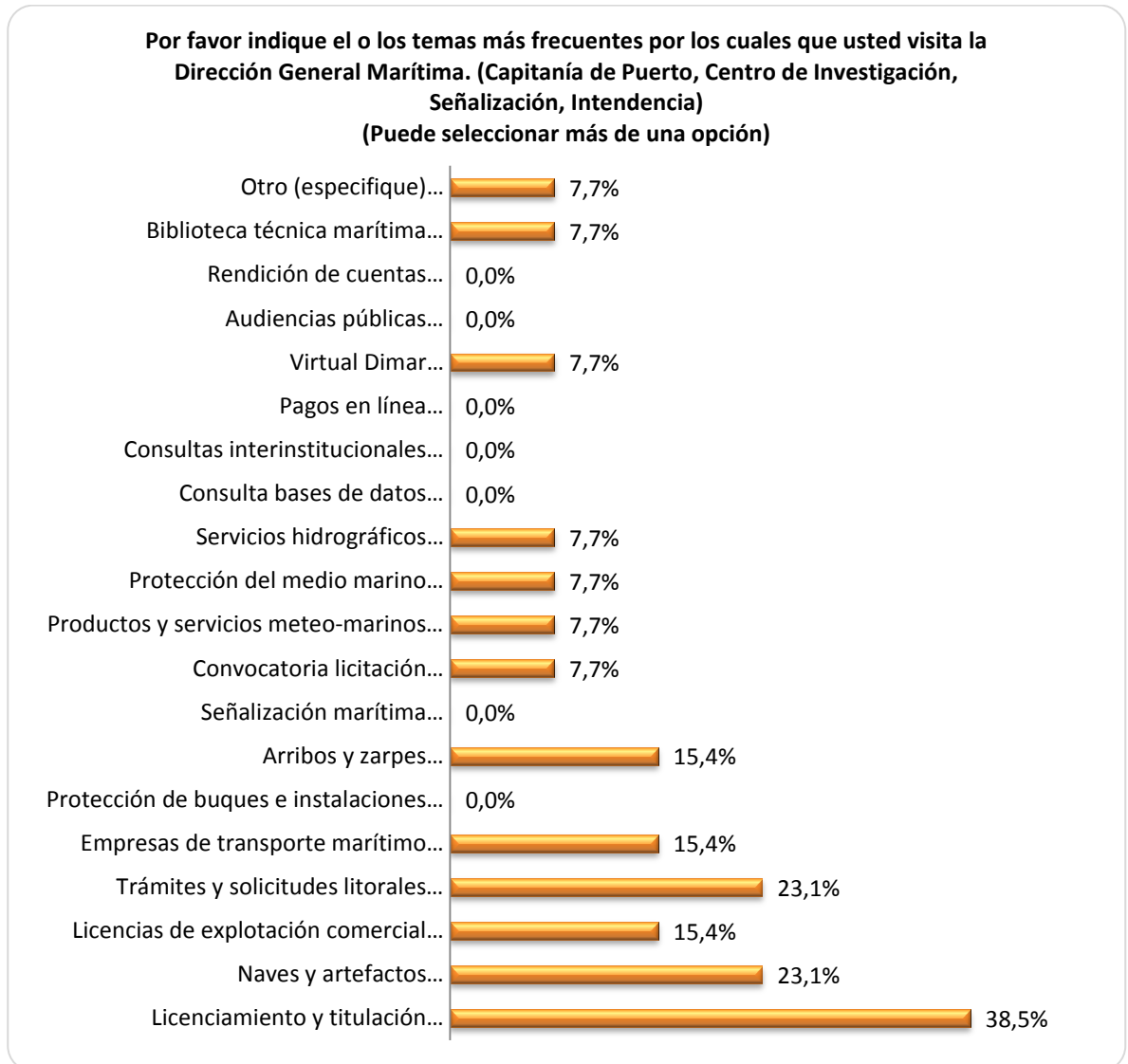


- **Observaciones**
 - Ninguna

2.4.4.2. Ciudadano (persona natural (21 encuestas))

- El 24.71% del total de la población encuestada en la región del Andina, corresponde a ciudadanos, quienes en un 47.4% se encuentran entre los 36 y 65 años de edad, seguido de 18 a 35 años (36.8%) y mayores de 65 años (15.8%).
- El 78.9% corresponde al género masculino y el 21.1% al género femenino.
- El 57.9% tiene una actividad económica independiente, mientras que el 15.8% son empelados, el 10.5% son servidores públicos, y en rangos de 5.3% se encuentran estudiantes, amas de casa y desempleados.
- La región Andina es la que en un mayor porcentaje cuenta con un nivel de educación de sus usuarios profesional (63.2%), precedido de quienes tienen postgrado (15.8%), técnicos (10.5%), tecnólogos (5.3%) y bachillerato (5.3%).
- El 15.8% de la población son adultos mayores; el 84.2% restante no reporta alguna situación prioritaria.
- El 100% de la población indica que no presentan alguna condición de discapacidad.
- Los ciudadanos se encuentran ubicados en los estratos 2 (21.1%), 3 (31.3%), 4 (26.3%) y 6 (21.1%).
- El 61.5% de los ciudadanos realizan trámites ante la Entidad, el 30.8% acuden con el fin de solicitar información; en un mismo porcentaje (23.1%), radican documentación, solicitan asesorías y servicios.
- Temas frecuentes de los ciudadanos al acudir a Dimar:





- El 53.8% de los ciudadanos indica que no ha tenido que asistir a Dimar en más de una ocasión por el mismo trámite; sin embargo el 15.4% menciona que no ha recibido respuesta de la Entidad y por lo tanto se ha tenido que comunicar en más de una ocasión. En un porcentaje del 7.7% cada uno, los ciudadanos han acudido más de una vez a Dimar debido a que no lo atendieron, los documentos a entregar estaban incompletos, había congestión en la atención y/o necesitaban renovar su trámite.
- Calificación de los ciudadanos (región Andina) a los funcionarios de Dimar:

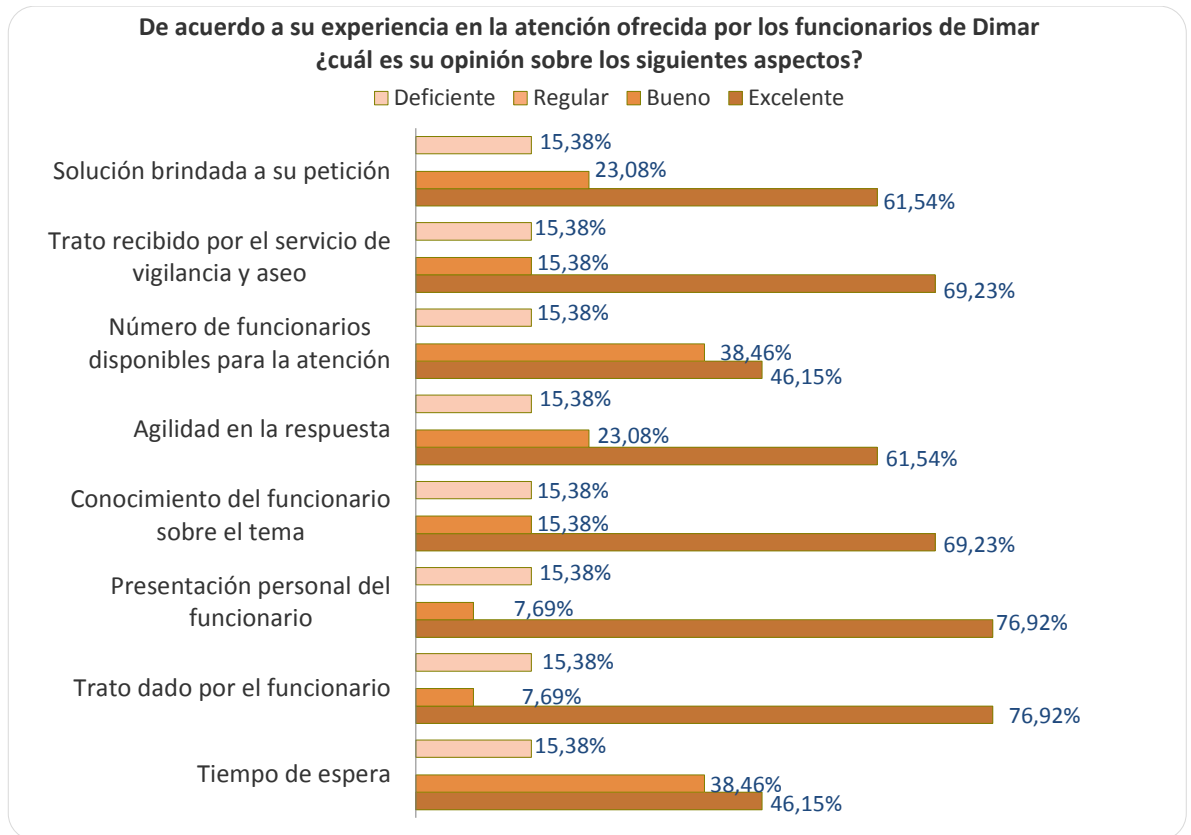


«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

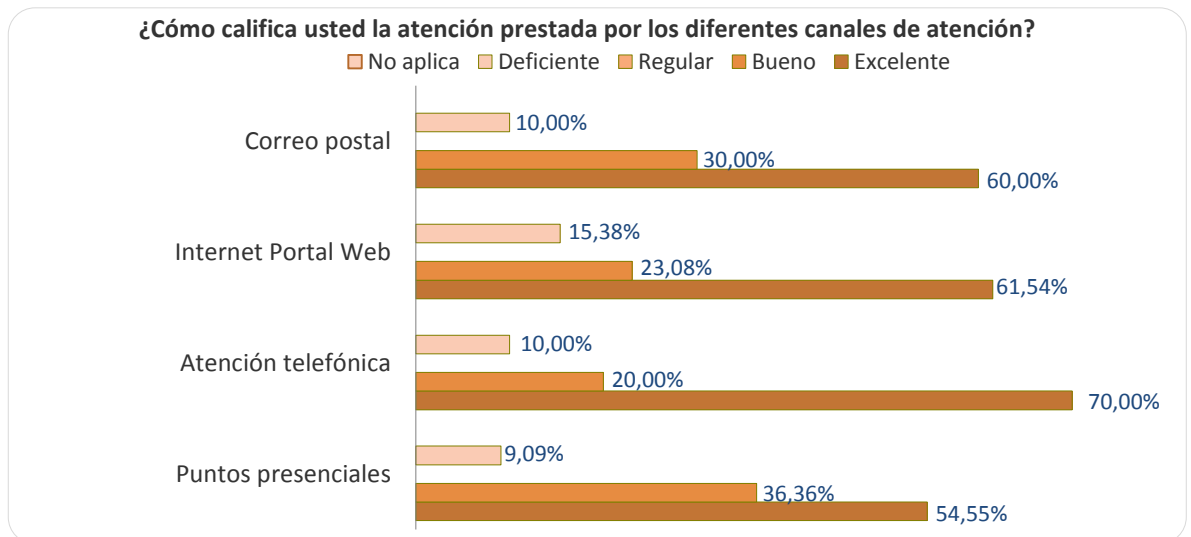
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co



- Calificación de los ciudadanos (región Andina) a los canales de atención:



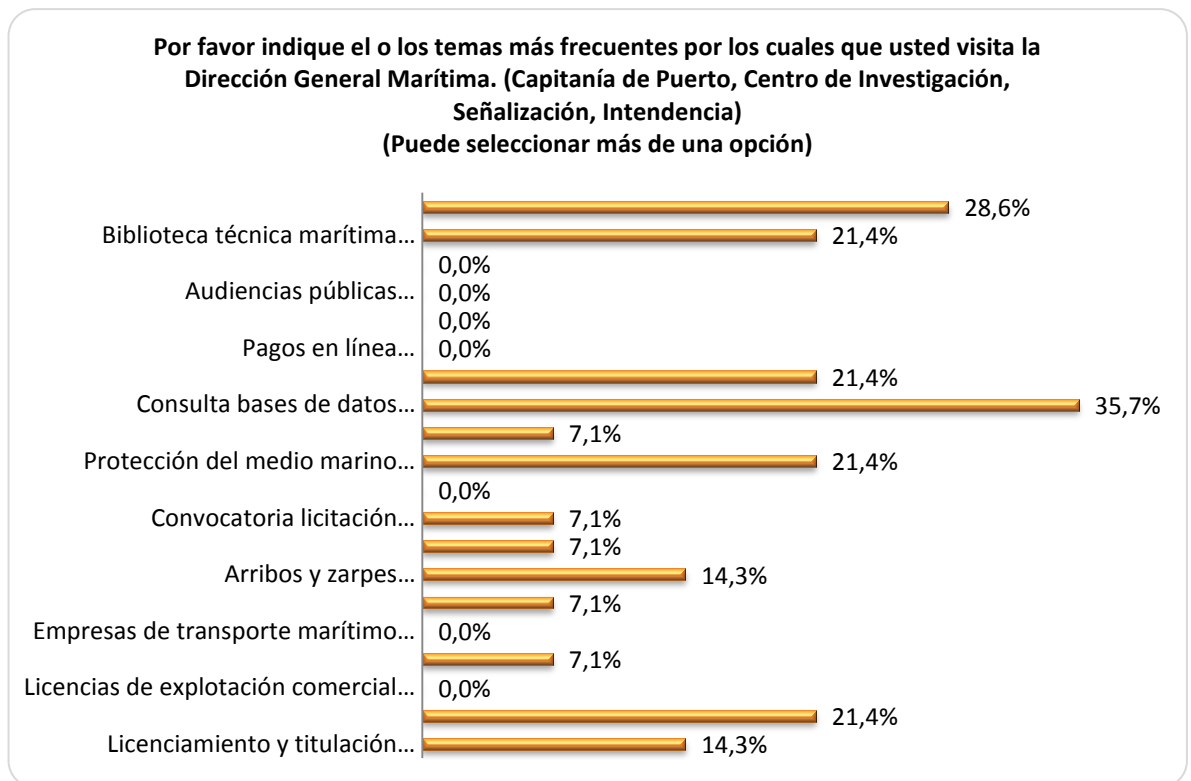
- **Observaciones**

- En este espacio los ciudadanos se permitieron indicar que hay efectividad en los trámites que han llevado ante Dimar.



2.4.4.3. Entidad pública (21 encuestas)

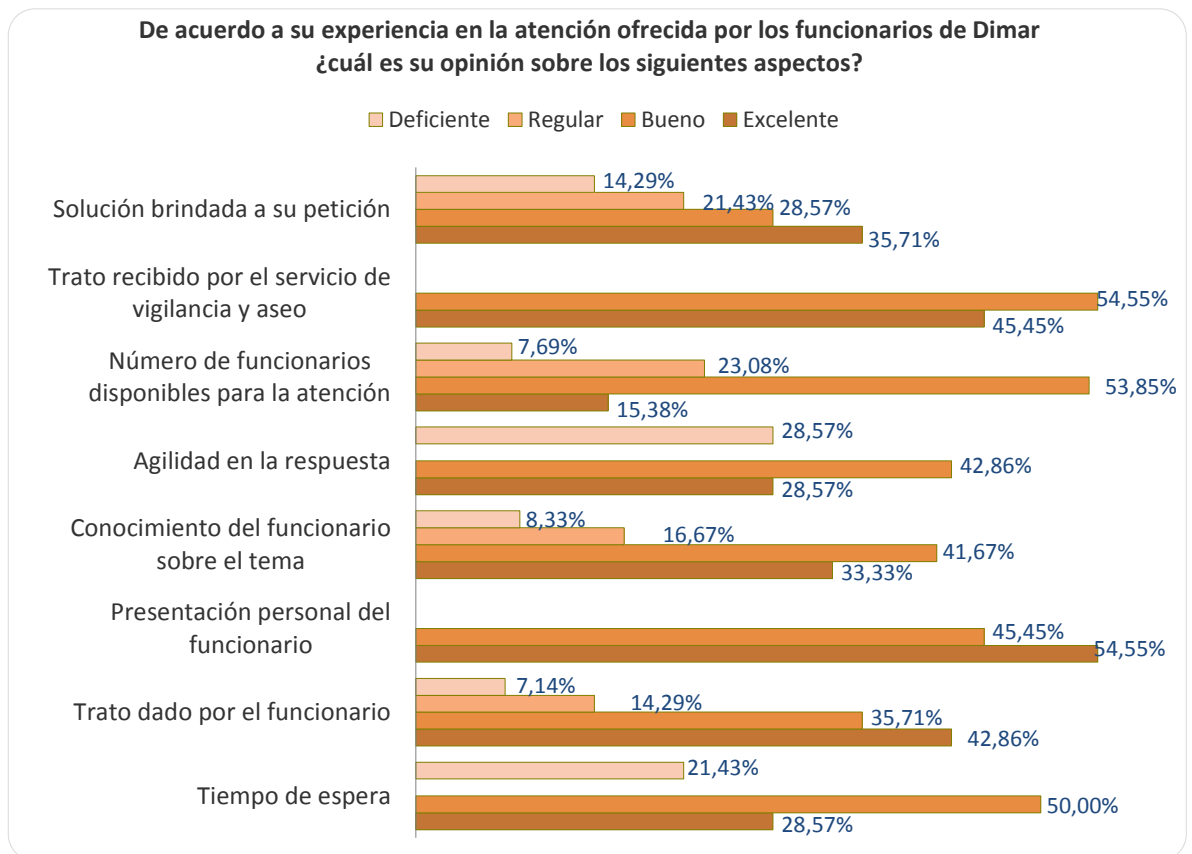
- El 24.71% del total de la población encuestada en la región Andina se identificaron como entidades públicas, donde el 90.5% son de orden nacional y el 9.5% restante de orden territorial.
- De estas entidades públicas, el 52.4% pertenecen al poder público. Entre otras opciones (33.3%) se identificaron como entidades educativas, seguido de organismos autónomos (9.5%) y organizaciones ambientales (4.8%).
- El 50% de las entidades públicas se acercan a Dimar con el fin de solicitar información, el 42.9% con el fin de llevar a cabo un trámite. Entre otras actividades (21.4%) se encuentran las visitas académicas.
- Temas por los que frecuenta la entidad pública en la región Andina:



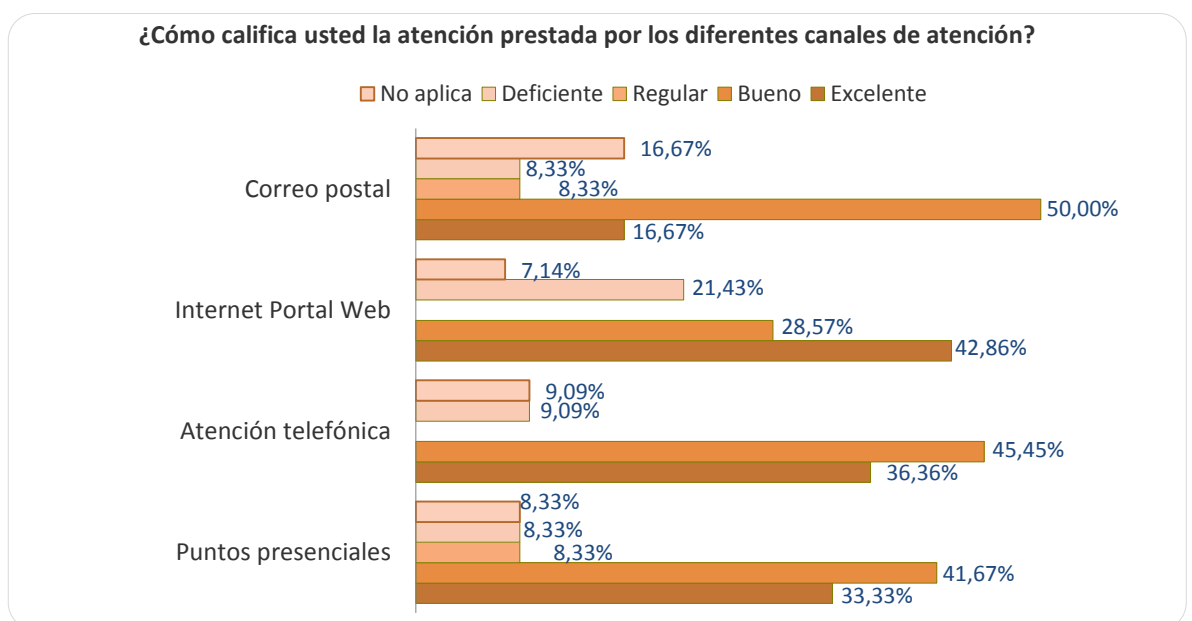
- El 42.9% de las entidades públicas no han tenido que volver a Dimar por un mismo trámite, sin embargo, el 35.7% indica que debió volver porque el funcionario le entregó información imprecisa y/o incompleta, el 21.4% porque hubo demora en el trámite y el 14.3% porque no lo atendieron.



- Calificación de los funcionarios por parte de las entidades públicas encuestadas en la región Andina:



- Calificación de los canales de atención:



- **Observaciones**

- Las entidades indican que su experiencia en Dimar fue agradable; sin embargo un encuestado da a conocer que su petición no fue contestada.

2.4.5. Extranjero (27 encuestas)

El 3,47% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en el extranjero, así:

Argentina	
Brasil	
Chile	Autoridad Marítima de Chile, DIRECTEMAR-DIRINMAR
China	
Costa Rica	
España	Alicante - Madrid
Estados Unidos	Florida - Houston
Holanda	Van Oord
Italia	
México	Yucatán
Perú	
Suecia	
Otros, nombres compañías	COFAUMARU LTDA - TIDE WATER MARINE PUC

2.4.5.1. Empresa privada (11 encuestas)

- El 40.7% del total de la población encuestada se identificó como empresa privada. El 54,5% de las empresas encuestadas son grandes, seguido de la empresa mediana, representada en un 45.5%. Estas empresas se encuentran entre los sectores de: transporte, construcción, comunicaciones y turismo.
- El 66.7% de estas empresas acuden a Dimar con el fin de realizar trámites, seguido de quienes solicitan servicios (33.3%) e información (22.2%).
- El tema más frecuente de las empresas es acerca de los servicios hidrográficos (33.3%), seguido de naves y artefactos, licenciamiento y titulación, consultas base de datos, señalización marítima.



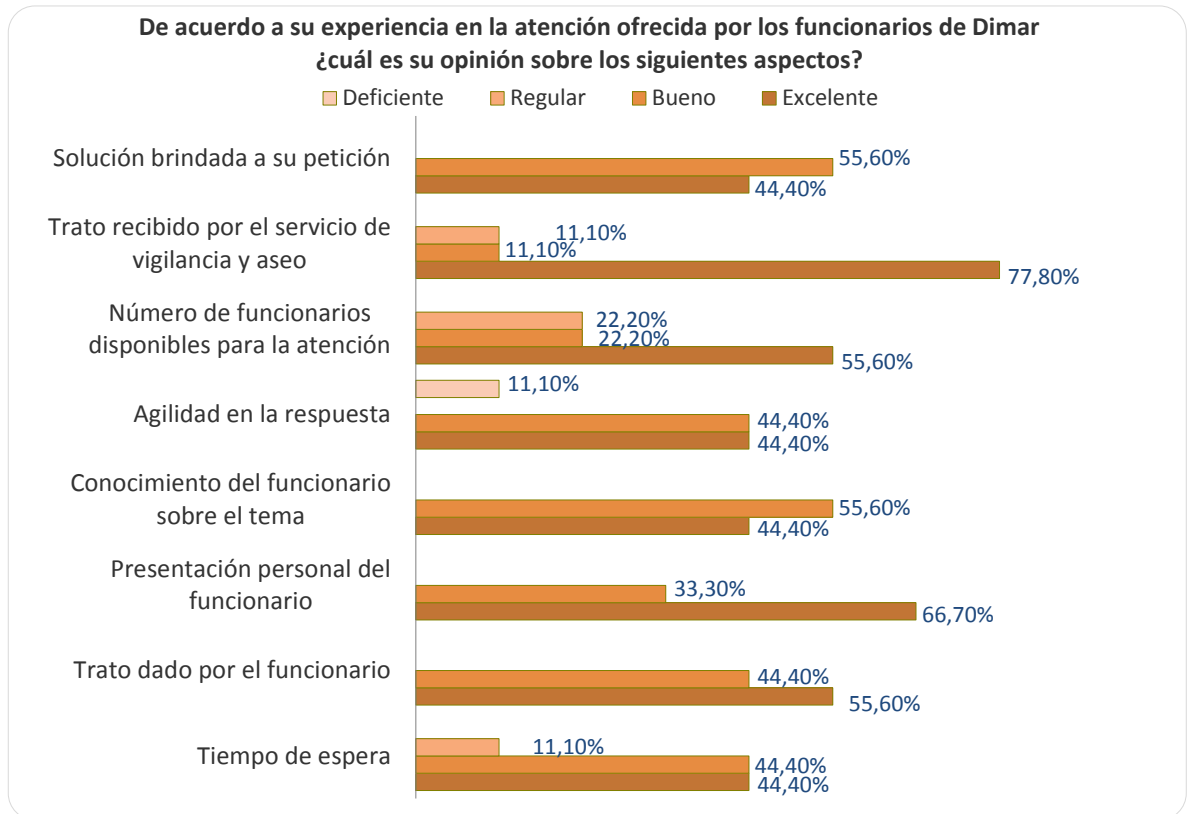
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

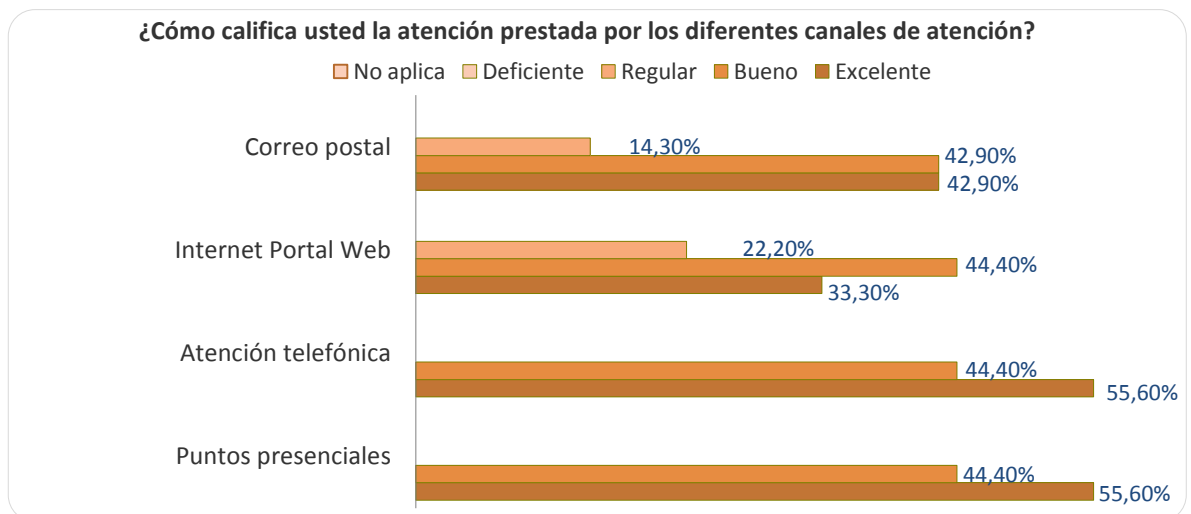
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- El 44.4% de la población no ha tenido que acercarse en más de una ocasión a la Entidad por el mismo trámite. El 33.3% lo hace con el fin de renovar sus trámites y el 11.1% debido a la demora de los mismos.
- La siguiente es la calificación hecha a los funcionarios de la Entidad:



- La siguiente es la calificación dada a los canales de comunicación:



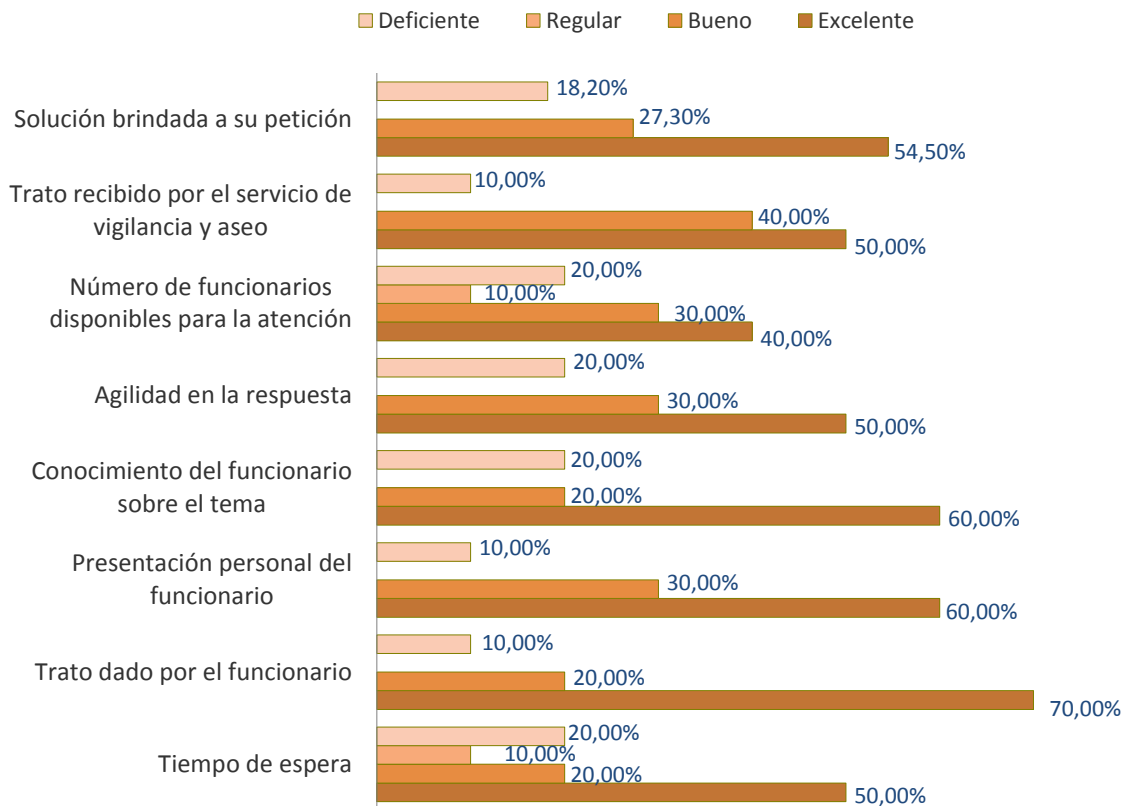
- **Observaciones**
 - Ninguna

2.4.5.2. Ciudadano (persona natural (12 encuestas))

- El 44.4% de total de encuestados son ciudadanos (persona natural), quienes se encuentran entre los 36 a 65 años de edad en un 50%, seguido de quienes están entre los 18 a 35 años (41.7%) y quienes tienen más de 65 años (8.3%).
- El 58.3% de la población es masculina y el 41.7% restante femenina.
- El 50% de esta población son empleados, el 25% estudiantes, el 16,7% son independientes y el 8.3% pensionados.
- El 50% de esta población tienen un nivel de educación de postgrado, seguido de quienes son técnicos (25%), tecnólogos (16.7%), y profesionales (8.3%).
- El 75% de la población no presenta alguna situación prioritaria, sin embargo el 16.7% son adultos mayores; el 8.3% desplazados.
- El 100% de la población no presenta discapacidad alguna.
- El 63.6% de la población extranjera acude a Dimar con el fin de realizar trámites, seguido de quienes solicitan información (36.4%), radican documentación (18.2%), solicitan asesorías y servicios (9.1%).
- El 63.6% frecuenta la entidad con el fin de tratar temas de licenciamiento y titulación, el porcentaje restante lo hace para temas de naves y artefactos, consultas de base de datos, arribos y zarpes, productos y servicios meteo-marinos, servicios hidrográficos y protección del medio marino.
- El 27.3% ha tenido que asistir a la entidad en más de una ocasión debido a que los documentos a entregar estaban incompletos, seguido de quienes no fueron atendidos (18.2%), quienes deben renovar sus trámites (9.1%), les proporcionaron información imprecisa (9.1%). El 27.3% restante no ha tenido que acudir a Dimas en más de una ocasión por el mismo trámite.
- Calificación a la atención entregada por los funcionarios:



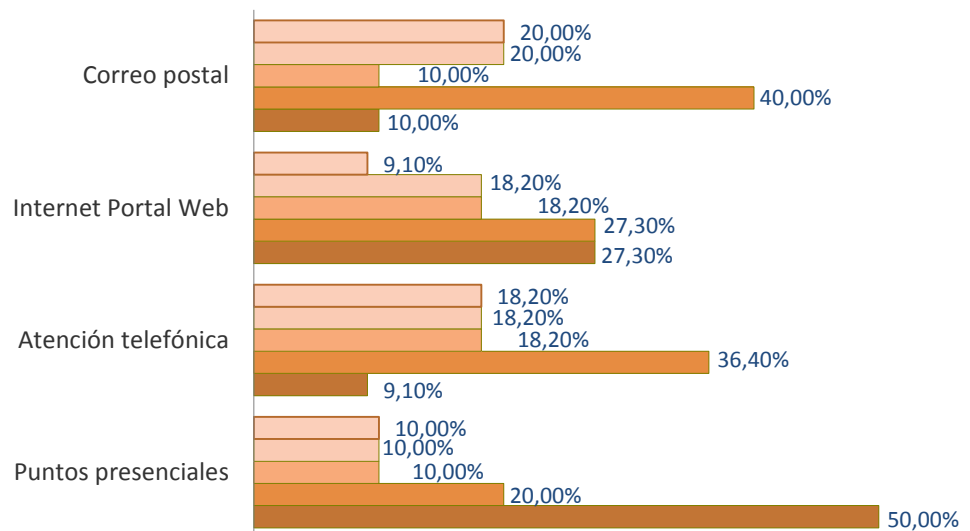
De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar ¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?



• **Calificación a los canales de atención:**

¿Cómo califica usted la atención prestada por los diferentes canales de atención?

Legend: No aplica, Deficiente, Regular, Bueno, Excelente



- **Observaciones**

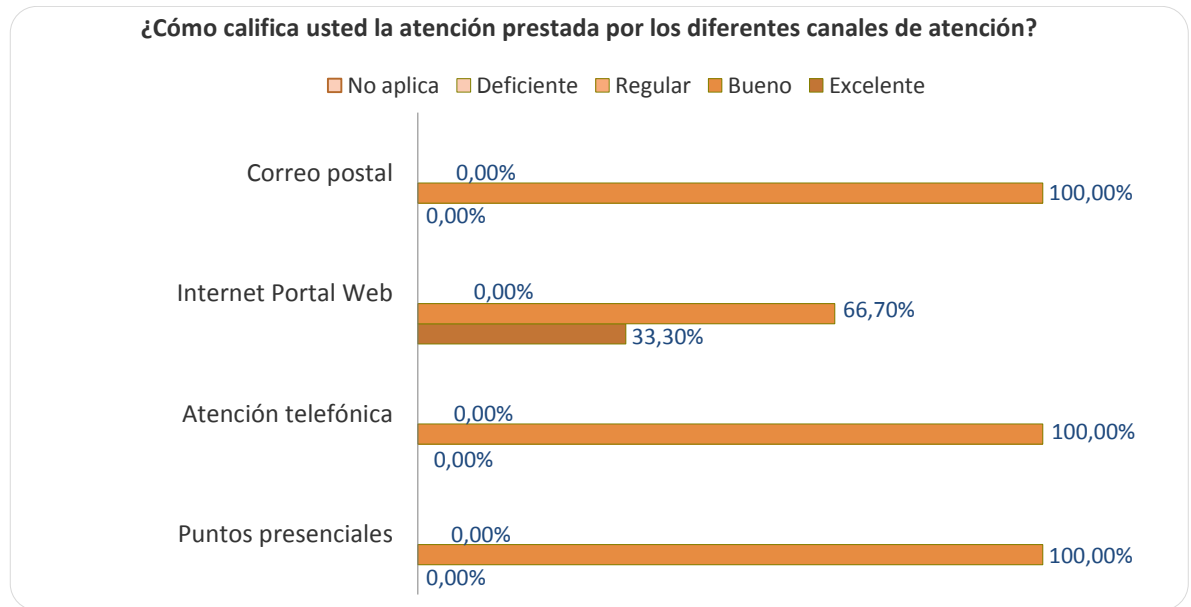
- El ciudadano indica que ha recibido una buena atención por parte de Dimar.

2.4.5.3. Entidad pública (04 encuestas)

- El 14.8% de la población encuestada se catalogaron como entidades públicas en el exterior. Siendo estas en un 50% de orden nacional.
- En un 75% las entidades se encuentran ubicadas en el sector educativo, de investigación, estas relacionadas con la actividad marítima-fluvial.
- El 33.3% acude a Dimar con el fin de realizar trámites y el 66.7% restante con el fin de solicitar información general de las actividades de la Entidad.
- Los temas por los que frecuentan las entidades públicas del exterior a Dimar son: licenciamiento y titulación (66.7%) y productos meteorológicos (33.3%).
- Calificación a la prestación del servicio de los funcionarios de la Entidad:



- El 33.3% de la población indica no haber tenido que acudir a la entidad en más de una oportunidad para un mismo trámite. Entre otras opciones, los encuestados indicaron que sólo habían realizado consultas vía web y/o que no tenían cita programada.
- Calificación a los canales de atención:



- **Observaciones**

- El usuario se encuentra satisfecho por la atención prestada.

2.4.6. Región de la Orinoquía (22 encuestas)

El 2,82% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región de la Orinoquía.

2.4.6.1. Empresa privada (6 encuestas)

- La empresa privada se encuentra representada en la región de la Orinoquía en un 27.27% del total de la población encuestada, dichas empresas en un 50% son microempresas, en un 33.3% pequeñas y en un 16.17% medianas, las cuales se dedican en un 100% al sector transporte.
- Un 100% de las empresas privadas de la Orinoquía acuden a Dimar con el fin de llevar a cabo trámites, adicionalmente, un 50% afirmó que también se acercaban a la Entidad con el fin de solicitar servicios.



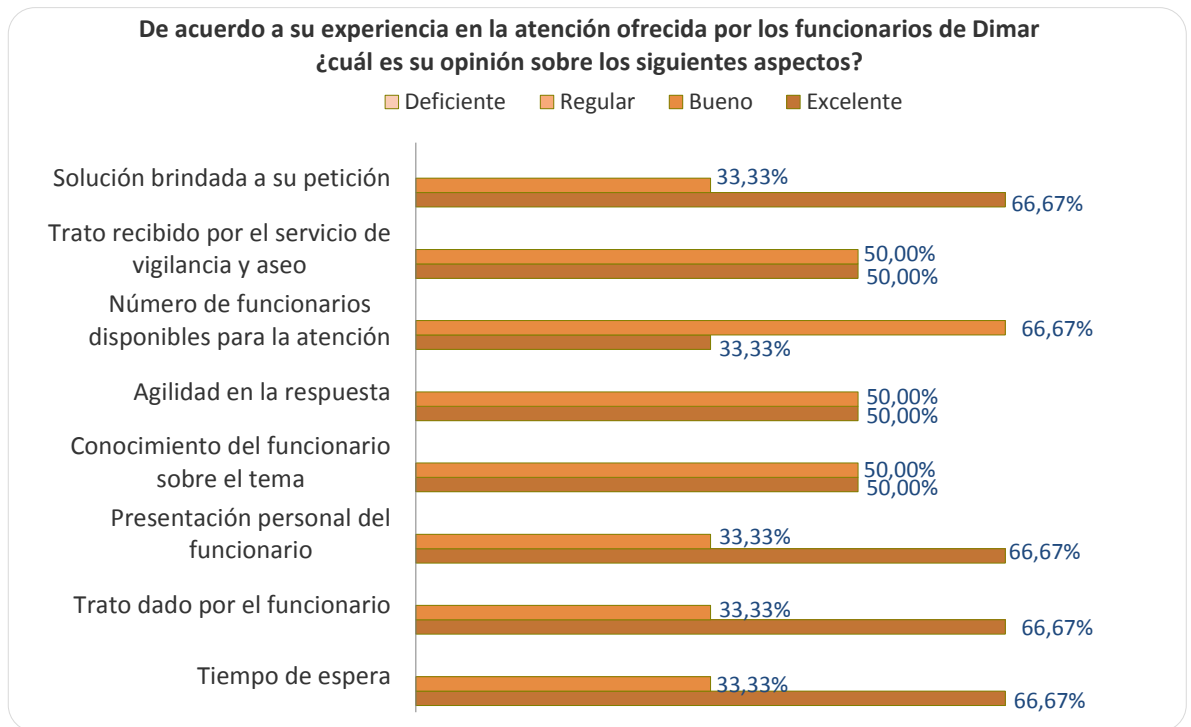
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

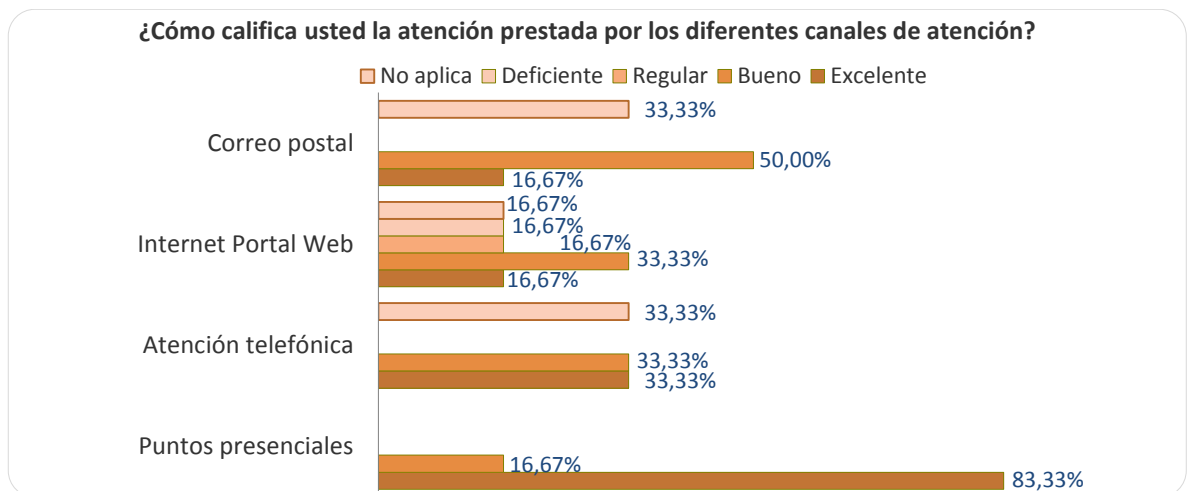
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- Todas las empresas (100%) indican que el tema por el cual frecuentan Dimar es arribos y zarpes.
- EL 50% de la población encuestada ha debido acudir a Dimar en más de una ocasión con el fin de renovar su trámite, el 50% restante inca no haber tenido que asistir a Dimar en más de una ocasión.
- La calificación de la empresa privada de la Orinoquía frente a la atención prestada por los funcionarios de la Entidad es:



- La siguiente es la calificación dada a los canales de atención:

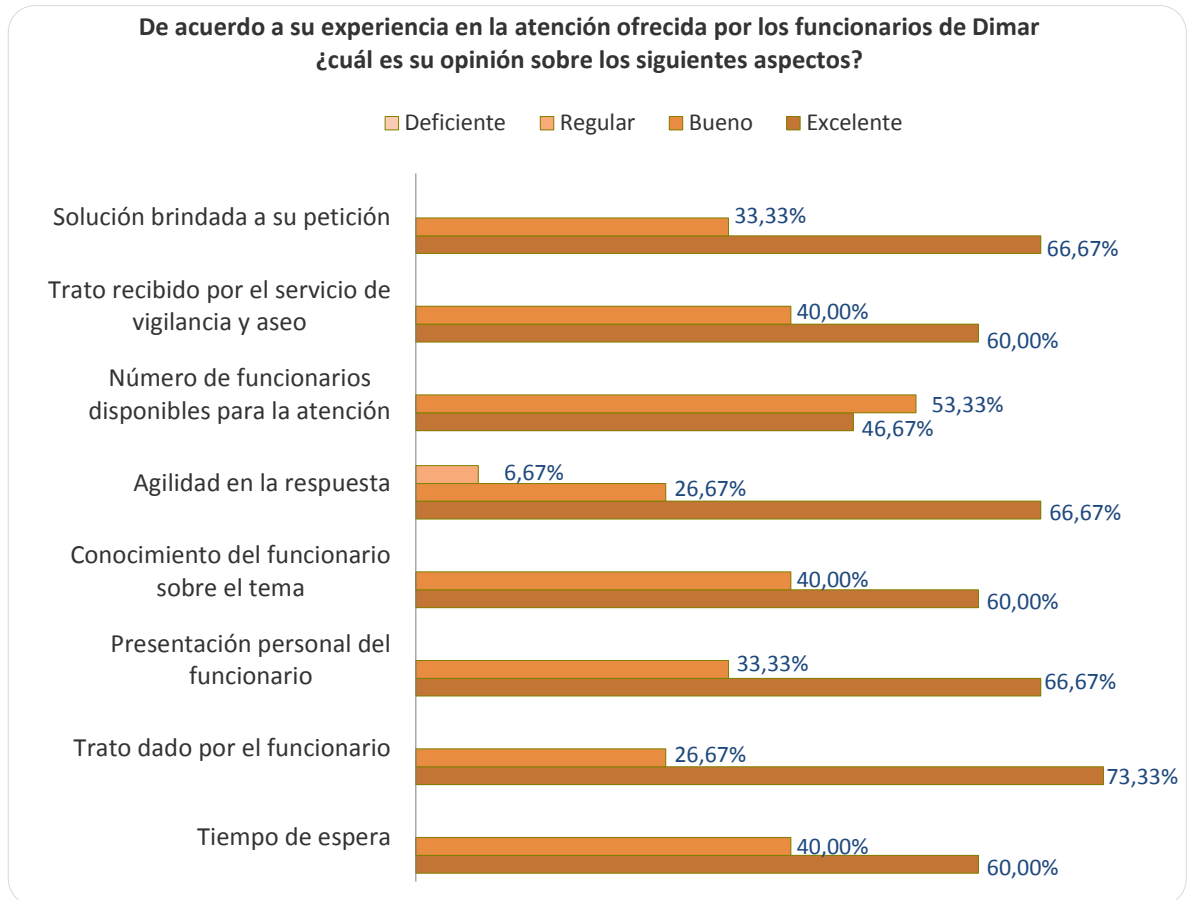


- **Observaciones**
 - Ninguna

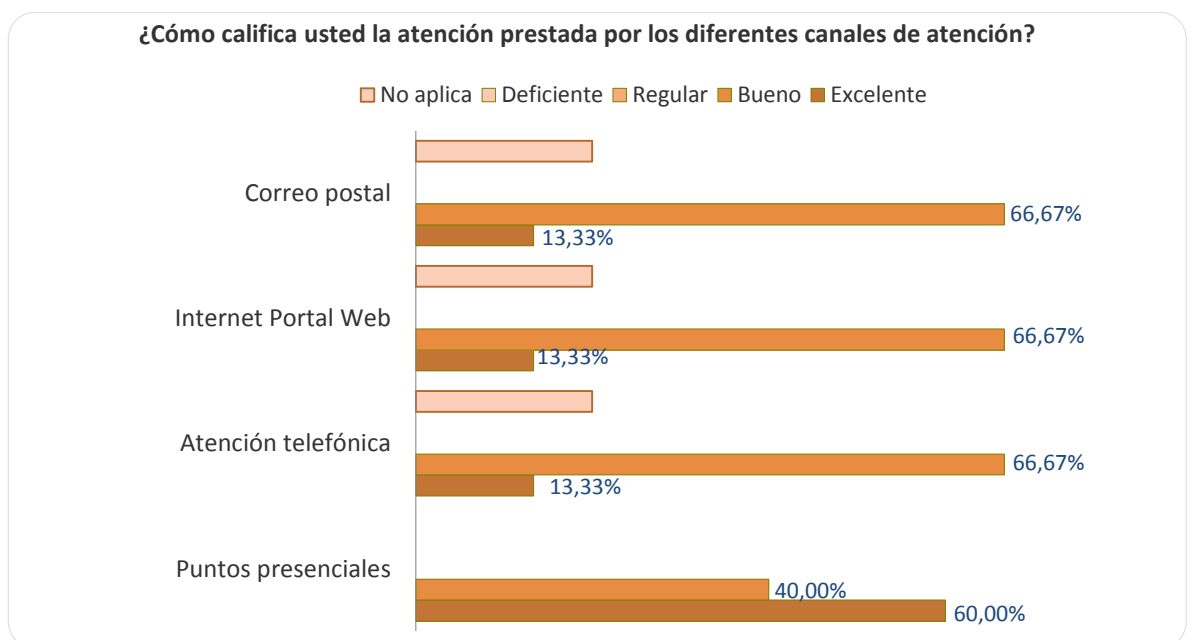
2.4.6.2. Ciudadano (persona natural (15 encuestas))

- El 68.18% de los encuestados en la Orinoquía son ciudadanos (persona natural), quienes en un 53.3% oscilan entre los 36 a 65 años, seguido quienes se encuentran entre los 18 a 35 años de edad con un 46.7%.
- El 100% de la población encuestada en la Orinoquía es masculina.
- El 66.7% de la población son independientes, seguido de quienes son empelados (26.7%) y quienes son servidores públicos (6.7%).
- El nivel de educación de esta población en su mayoría (80%) es del bachillerato. El nivel de educación mayor es técnico con un 13.3% y 6.7% de la población cuenta con un nivel de educación primaria.
- El 93.3% de la población indica que no presenta situación prioritaria alguna, mientras que el 6.7% indica que presentan condición de discapacidad en extremidades.
- El 40% de la población vive en estrato 3, seguido del estrato 2 (26.7%) y el estrato 1 (33.3%).
- El 93.3% de la población acude a Dimar con el in de realizar trámites, el 40% indica que solicita información, el 20% servicios y un 6.7% radica documentación.
- El 93.3% acude a Dimar para tratar temas de arribos y zarpes y el 6.7% restante para la consulta de bases de datos.
- El 66.7% de la población no ha tenido que acudir a Dimar en más de una ocasión para el mismo trámite, el 33.5% lo ha hecho debido a que la documentación estaba incompleta y el 6.7% restante porque el trámite era competencia de otra entidad.
- La calificación de los ciudadanos de la Orinoquía para la atención prestada por los funcionarios de Dimar es:





- La calificación dada a los canales de atención es:



- **Observaciones**
 - Ninguna

2.4.6.3. Entidad pública (01 encuesta)

- La empresa pública que encuestada, es una empresa de orden territorial, perteneciente al sector de organismos de control.
- Acude a Dimar con el fin de llevar a cabo reuniones interinstitucionales, no indica el tema a tratar.
- Esta entidad pública no ha tenido que acudir a Dimar en más de una ocasión para un mismo trámite.
- En cuanto a la atención ofrecida por los funcionarios de la entidad, indica que son excelentes en la agilidad a las respuestas; y considera como buenos el tiempo de espera, el trato dado por el funcionario, la presentación personal del funcionario, el conocimiento del funcionario sobre el tema, el número de funcionarios disponibles para la atención, el trato recibido por el servicio de vigilancia y aseo, y la solución brindada a su petición.
- En referencia a los canales de atención (puntos presenciales, atención telefónica, internet Portal Web, correo postal) los califica como buenos.
- **Observaciones**
 - Ninguna

2.4.7. Región amazónica (14 encuestas)

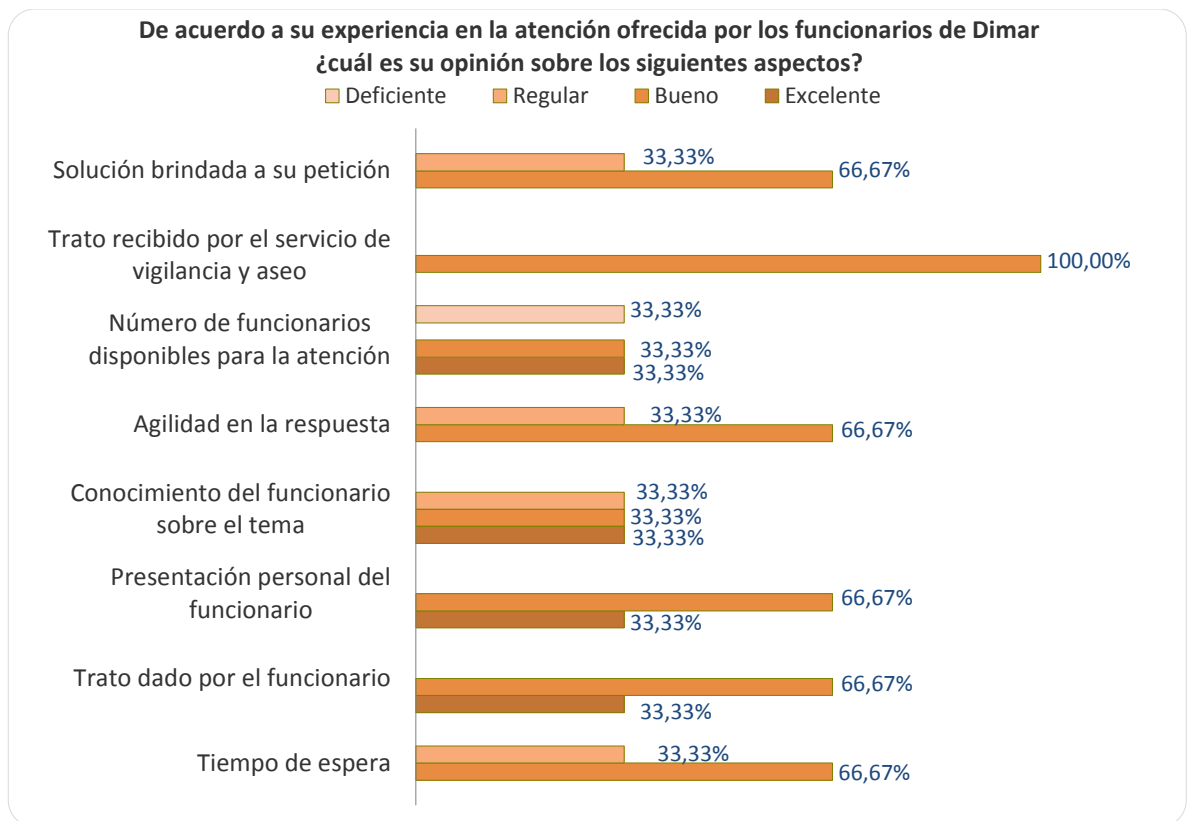
El 1,8% del total de la población encuestada se encuentra ubicada en la región Amazónica.

2.4.7.1. Empresa privada (04 encuestas)

- El 66.7% de las empresas privadas de la región Amazónica son pequeñas, mientras que el 33.3% son medianas. Estas empresas se encuentran ubicadas en el sector transporte y acuden a Dimar en un 100% a dar inicio a trámites, así como a radicar documentación.

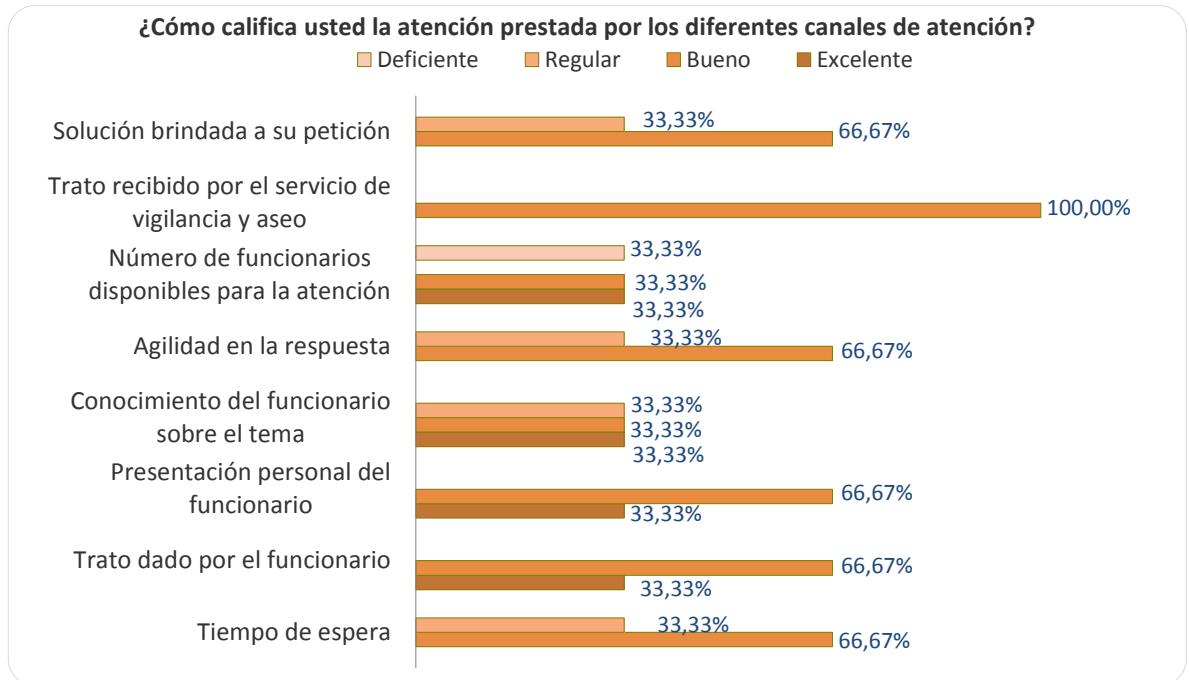


- El tema a tratar por las entidades privadas en un 100% tiene que ver con arribos y zarpes, y en un 33.3% para abordar temas sobre las empresas de transporte marítimo.
- El 66.7% de las empresas privadas no han tenido que acudir en más de una oportunidad a la Entidad por el mismo trámite; por segmentos de 33.3%, los ciudadanos han acudió en más de una oportunidad, debido a que hubo demora en el trámite, no lo atendieron y/o los documentos a entregar estaban incompletos.
- Calificación de la región Amazónica a los funcionarios de la Entidad:



- Calificación de la región Amazónica a los canales de atención:





- **Observaciones**

- Ninguna

2.4.7.2. Ciudadano (persona natural (10 encuestas))

- El 71.43% del total de la población son ciudadanos (persona natural), quienes en un 50% se encuentran entre los 36 a 65 años de edad y el 50% restante entre los 18 a 35 años.
- El 80% de la población son hombres y el 20% mujeres.
- El 60% de la población es empleada, mientras que el 20% independiente, el 10% son pensionados y el 10% restante amas de casa.
- La escolaridad de la población en un 50% es de un nivel primario, el 40% bachillerato y el 10% nivel tecnológico.
- El 100% de la población indica no presentar ninguna condición prioritaria ni discapacidad alguna.
- El 40% de la población reside en estrato 2, el 30% estrato 1, 20% estrato 3 y 10% estrato 4.



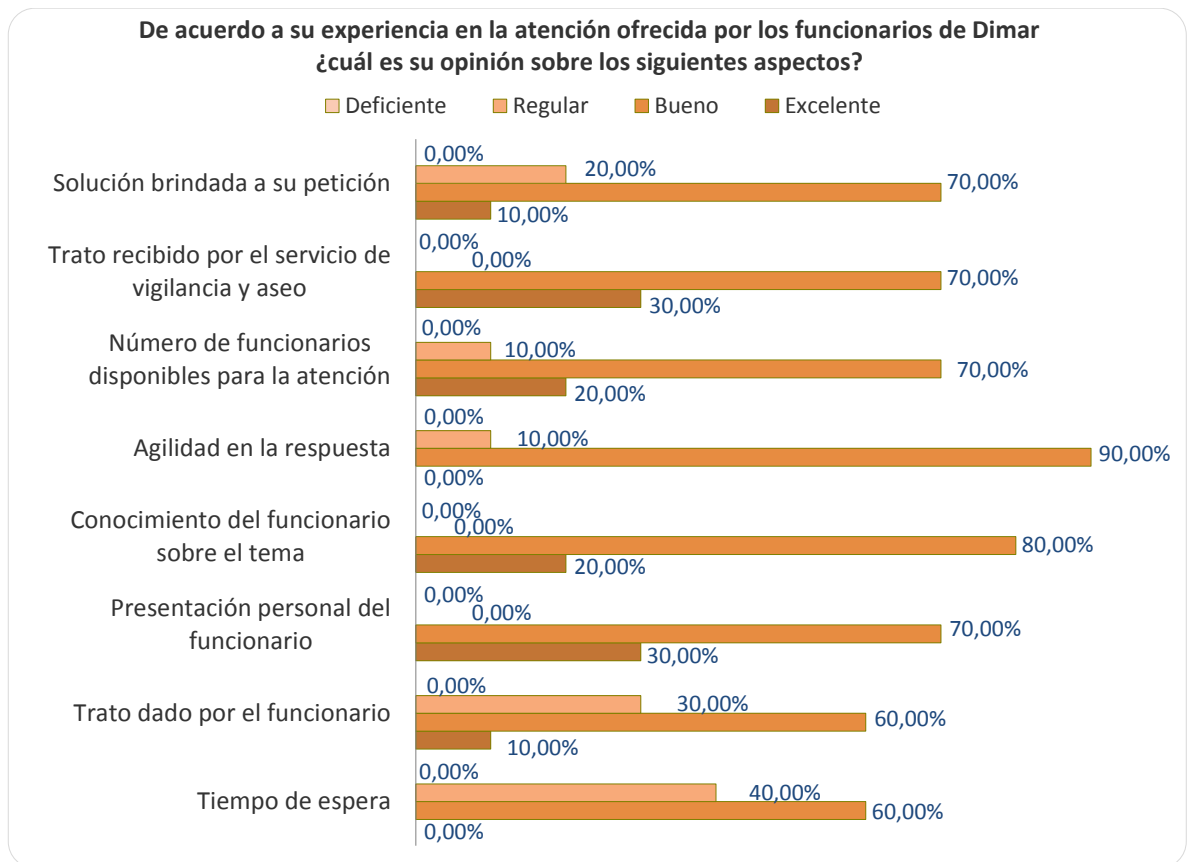
«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

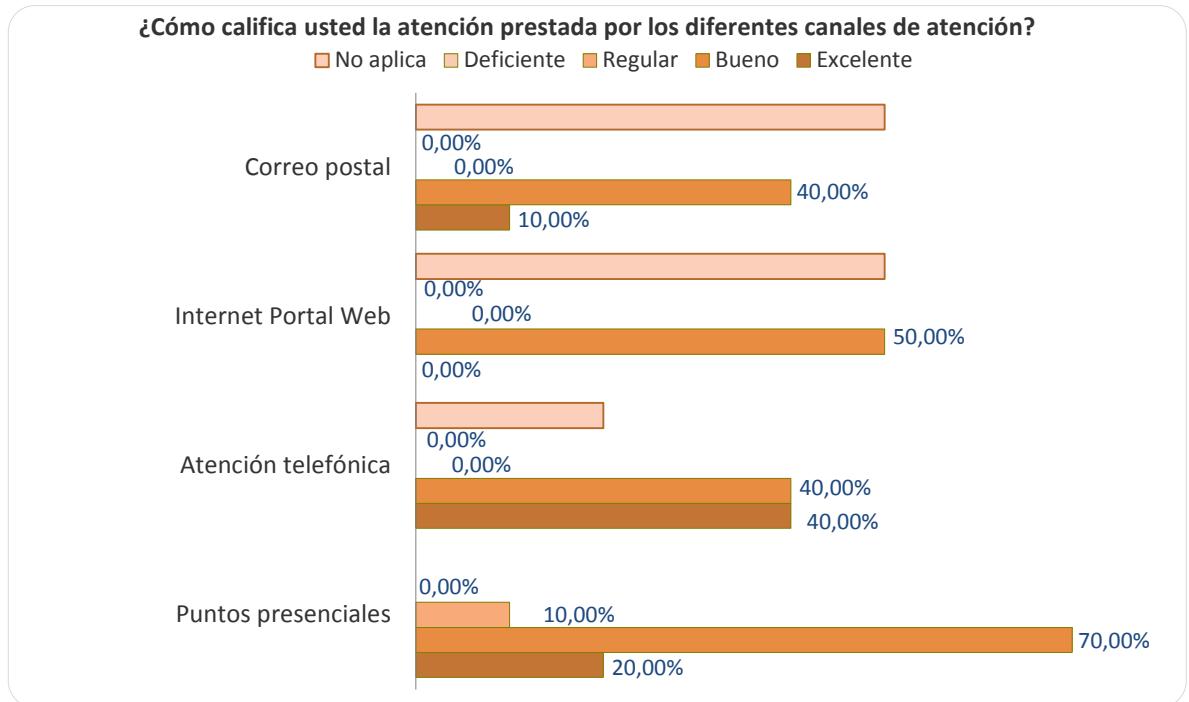
www.dimar.mil.co

- El 100% de la población acude a Dimar con el fin de llevar a cabo trámites, adicionalmente, el 20% solicita información y un 30% radica documentación.
- El 100% de la población frecuenta la Entidad para tratar temas de arribos y zarpes y un 20% también lo hace con el fin de realizar pagos en línea.
- El 60% de la población no ha tenido que acudir a la Entidad en más de una ocasión por el mismo trámite; sin embargo un 30% lo ha debido hacer debido a la demora del trámite, y un 10% por el costo del trámite o porque no fue atendido.
- El siguiente gráfico da a conocer la calificación a la atención de los funcionarios:



- El siguiente gráfico da a conocer el grado de satisfacción con los canales de atención:





○ **Observaciones**

- Ninguna

2.4.7.3. Entidad pública (0 encuestas)

- En la región Amazónica no se evidenciaron encuestas con entidades públicas.

2.5. Conclusiones, observaciones y recomendaciones de la caracterización y evaluación del cliente

A partir de los resultados arrojados en el ejercicio de caracterización y evaluación del cliente, a continuación se presentan las conclusiones, observaciones y recomendaciones:

- En la región Caribe se encuentra ubicada casi el 50% de la población total de Dimar, por lo que se hace necesario generar en esta región una fuerza de comunicación mayor con los ciudadanos.
- Es necesario identificar claramente los ciudadanos a quienes van dirigidas las campañas de comunicación realizadas en Dimar, debido a que la población de la Entidad va desde el ciudadano de un estrato socioeconómico 1 y con un nivel de estudios de primaria y bachillerato,



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

hasta los usuarios de un nivel de educación profesional y de postgrado. Por lo anterior se sugiere determinar los canales de comunicación adecuados para cada uno de los tipos de población en cada una de las campañas, con el fin de asegurar en un 100% la comprensión del mensaje emitido por la Entidad.

- El 69.7% de la población de Dimar cuenta con un nivel de educación máximo de tecnólogo, siendo el bachillerato el grado más alto que ha alcanzado el 26.9% de la población; el 5.7% únicamente tiene un nivel primario, el 22.7% alcanza un nivel técnico y el 14.4% tecnológico. El 1.8% de la población no tiene ningún grado de educación formal. El 9.1% ha alcanzado un nivel de postgrado y el 19.3% son profesionales.
- El 76.8% de la población vive en estratos 1 (21.7%), 2 (26.9%) y 3 (28.2%), mientras que el 23.2% en estratos 4 (9.9%), 5 (6.5%) y 6 (6.8%). Cabe aclarar que los estratos más altos sólo se evidencian en las regiones del Caribe y Andina y en menor porcentaje la región Pacífica y el extranjero.
- Debido a que los usuarios de la Entidad en su mayoría son «persona natural», seguido con un 40.7% por las empresas privadas, se hace necesario generar canales de comunicación adecuados para cada uno de estos públicos, facilitando su contacto con la Entidad a la hora de realizar trámites o solicitar servicios. Al igual que con los ciudadanos independientes, se debe hacer una verificación de los niveles y tamaños de las empresas para emitir un mensaje que sea comprendido en su totalidad.
- En el público de Dimar, también se encuentran entidades de orden nacional y territorial, con las cuales también se deben trabajar campañas de comunicación que permitan difundir nuestros servicios interinstitucionales como la «zona de consultas y descargas», donde las instituciones pueden acceder y verificar información como propiedad de las naves, rutas de transporte marítimo, titulación de gente de mar, entre otra. Dimar siempre deberá garantizar la veracidad y actualidad de la información.
- Como se evidencia, la mayor parte de las instituciones públicas, pertenecen al sector educativo, universidades nacionales y extranjeras, hacen uso de nuestros servicios a través del Portal Marítimo Colombiano y las herramientas de interacción. Sería importante generar un espacio educativo entre la Entidad y las universidades, quienes pueden apoyar la difusión de la marca Dimar.
- Es necesario aplicar un modelo de atención que garantice la atención a personas en situación prioritaria como lo son los adultos mayores



(4.4%), desplazados (0.5%) mujeres en estado de gestación (0.5%), y afectados por la violencia (1.0%), así como a las personas en condición de discapacidad: auditiva (1.0%), visual (0.3%) y en extremidades (1.6%).

Estas características equivalen al 10.2% de la población de Dimar, para lo cual se deben generar contingencias con el fin de entregar una atención efectiva a todos los usuarios sin discriminación alguna.

- El género masculino predomina (85.4%), sin embargo el género femenino también se encuentra representado con un 14.6%.
- Dada la naturaleza de los trámites de la Entidad, muchos de sus usuarios son independientes (41.8%), lo que demuestra la responsabilidad social que tiene Dimar a la hora de ser diligente con los trámites de sus ciudadanos, ya que sin estos no pueden desempeñarse laboralmente, así como los que se identifican como empleados (31.6%), para quienes es indispensable, por ejemplo, una licencia o un título de navegación, para ingresar o continuar en una empresa.
- Debido a que cerca del 80% de la población acude a Dimar con el fin de realizar trámites y que varios de los usuarios en las observaciones indican que para ellos se deben incluir más funcionarios para la atención al público, se debe generar un modelo de atención efectivo que le permita al usuario ser atendido en tiempos adecuados y con personal que le pueda dar respuesta a todas sus inquietudes y/o peticiones, sin que esto indique que siempre el ciudadano tenga la razón; es necesario capacitar a los funcionarios para emitir un mensaje positivo o negativo para el usuario.
- Con el fin de responder a todos los requerimientos de los ciudadanos, se sugiere la creación de un grupo interdisciplinario para la atención al ciudadano, quienes puedan prestar una efectiva atención al ciudadano, eliminando los responsables únicos de los temas y disminuyendo las probabilidades de detener procesos debido a la calamidad de un funcionario.
- Aunque la calificación de los canales de atención se encuentra sobre el 60%, siendo 100% equivalente a excelente y 0% deficiente, es importante guiar el proceso de atención a la mejora constante de estas formas de contacto con el ciudadano, con el fin de estar a la vanguardia con el desarrollo de las tecnologías; de igual es necesaria la capacitación de los funcionarios para un adecuado uso de estas herramientas.
- Es necesario que cada una de las unidades regionales ubicadas evalúe las razones por las cuáles los usuarios han debido acercarse en más de una oportunidad a Dimar para el mismo trámite, debido a que se



evidencian situaciones como demora de los trámites, ausencia de los funcionarios e información imprecisa y/o incompleta por parte de los encargados de la atención al ciudadano.

- En la evaluación realizada al momento de la atención en sí del ciudadano, aunque se encuentra en una calificación del 81% siendo el 100% equivalente a excelente y 0% deficiente, se debe evaluar el personal que se encuentra en esta actividad, debido a que en menores porcentajes, se encuentra que no hay un trato adecuado por parte del funcionario hacia el ciudadano, falta conocimiento y/o capacitación de los funcionarios y por ello se presenta que un funcionario tenga que acudir en más de una oportunidad a la Entidad por un mismo trámite.
- Las observaciones de los ciudadanos fueron relacionadas con:
 - **Infraestructura (6.9%):** en este caso las observaciones se dieron en la región del Pacífico, donde se solicita ubicar en la ventanilla de registro y correspondencia de la Capitanía de Puerto de Buenaventura una teja, parasol o techo, que proteja los documentos en los casos en que llueve, de igual forma se sugiere la ubicación de baños para los usuarios.
 - **Atención (presencial y canales de comunicación) (24.14%):** los ciudadanos indican que en varias oportunidades, los funcionarios no se encontraban en la Capitanía de Puerto, por lo que tuvieron que acudir nuevamente para dar continuidad a su trámite. De igual forma indican que la forma de atender en la Entidad es de alguna manera informal, lo que ocasiona desorden e inevitablemente falta a la transparencia de los procesos internos.
Mencionan sobre un mejor trato por parte de los funcionarios a los ciudadanos. No hay agilidad a la hora de atender, los usuarios indican que deben esperar demasiado para que sean atendidos por los funcionarios de la Entidad.
Se sugiere la capacitación a los funcionarios en temas de servicio al cliente, así como lo relacionado con sus funciones.
Mejorar la atención telefónica.
Inconvenientes con pagos virtuales.
 - **Trámites (demora) (22.99%):** los usuarios sugieren la descentralización y racionalización de trámites, unificación de formatos. Designación de funcionarios netamente para la atención, debido a que los funcionarios que tienen otras funciones fuera de la entidad como los inspectores, retrasan los trámites por su ausencia en las oficinas.



- **Mayor número de funcionarios (11.49%):** estas observaciones, dadas en su mayor porcentaje en las regiones Pacífica y Caribe, evidencian que los usuarios no se encuentran a gusto con la atención, lo que no necesariamente indica que sea necesario un mayor número de funcionarios, la Entidad debe reevaluar su modelo de atención para que sea más efectivo y transparente para el ciudadano.
- **Felicitación - agradecimiento (21.84%):** los ciudadanos también se dieron un espacio para expresar sus agradecimientos y felicitaciones.
- **Otras (12.64%):** estas observaciones no se ubican en ninguna de las clasificaciones anteriores. Para conocerlas en detalle, pase al anexo D «observaciones encuesta 2013».

2.6. Puntos críticos de mejora

Tras realizar el análisis de la caracterización de los clientes de Dimar, su nivel de satisfacción y las observaciones respecto a la atención que le es brindada, así como el análisis de los productos «no conformes» recibidos mediante las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), se evidencian los siguientes puntos críticos o escenarios que permiten generar una oportunidad de mejora, que permitirá no sólo entregar al cliente un adecuado servicio y un óptimo producto, sino que generará procedimientos adecuados de servicio al cliente, que redundarán en mayor eficiencia administrativa.

- **Infraestructura física a nivel nacional:** el promedio de atención de usuarios en las capitanías de puerto de la Entidad, donde en promedio se realiza atención presencial a 100 ciudadanos diarios, se hace imperativo generar espacios adecuados de atención al ciudadano que cumplan con la normatividad vigente en la materia, para lo cual, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, ha generado un «*protocolo para reconocer, evaluar y diseñar espacios físicos en los puntos de atención*» (anexo E), así como el «*Manual de espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano en la Administración Pública*» (anexo F).

Estas herramientas, coadyuvan a diseñar un espacio físico, tecnológico y determinar los recursos (tiempo, personal) necesarios para entregar al ciudadano una atención integral, oportuna y eficiente.

En este sentido, se hace necesario que la Entidad realice el diagnóstico de sus instalaciones para la atención al ciudadano y se proyecte a mediano plazo la generación de espacios acordes a la población objetivo de la Entidad, teniendo en cuenta aquellos que por su condición representan una atención prioritaria y/o especial.



- **Control y seguimiento de la documentación:** teniendo en cuenta las observaciones de los ciudadanos, así como las no conformidades recibidas a través de las PQRS, respecto a la pérdida de documentos entregados por los ciudadanos, generando devoluciones de trámites y por lo tanto más tiempo en la consecución de los mismos, se evidencia que actualmente el ciudadano no cuenta con un mecanismo que le permita hacer control de la documentación que entrega para el inicio de su trámite, así como para realizar su seguimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario se desarrolle un procedimiento adecuado de atención al ciudadano y radicación de documentación que le permita al usuario hacer seguimiento de su trámite y tener la certeza de la documentación entregada.

- **Capacitación y sensibilización de los funcionarios:** a raíz las observaciones y no conformidades de los usuarios, en cuanto a la necesidad que evidencian de capacitar a los funcionarios en temas de servicio al cliente, inevitablemente, la Entidad debe iniciar un proceso que inyecte en su cultura organizacional, el concepto de servicio y la responsabilidad que todo funcionario, por el hecho de ser servidor público, tiene con la ciudadanía.

Para lo anterior, el PNSC ha generado un «*manual de implementación del programa de capacitación avanzado en cultura del servicio*» (anexo G) el cual cuenta con tres módulos (anexos H, I, J) que son una guía que le permitirá a los funcionarios de la Administración Pública sensibilizarse e ingresar en una cultura del servicio que deberá evidenciarse en los procesos internos de la entidad con el fin de que se vea reflejado en los resultados, es decir en la satisfacción del ciudadano.

Generar aprendizajes continuos para el adecuado uso de los canales de comunicación, permanecer actualizado de los temas y funciones de su cargo, estar a la vanguardia de la normatividad y el incesante desarrollo de las tecnologías de la comunicación, sensibilizar continuamente al ciudadano hacia el servicio, no como una obligación sino como un estilo de vida, generando así un compromiso no solo laboral sino personal.

- **Atención presencial:** se hace necesaria la implementación de un modelo de atención que formalice la atención al ciudadano. Esto teniendo en cuenta que en un 25% de los encuestados se evidenció que los usuarios tienen una percepción informal en la atención brindada por la Entidad, así como falta de capacitación en los funcionarios que realizan el *front office* con el cliente. La formalización de la atención, se alimenta de una adecuada infraestructura, un efectivo control y seguimiento de la documentación, así como de una capacitación continua del personal que le permita sensibilizarse y ser parte de una cultura del servicio.



3. Modelo integrado de atención por canales múltiples

El continuo desarrollo de las tecnologías y el avance incesante de la sociedad, la cual ha girado en torno no sólo a la venta de un producto para satisfacer la necesidad de un cliente, si no que se ha volcado a la venta de experiencias, sugiere un cambio no solamente en el ámbito privado, sino también en lo público.

Los ciudadanos (clientes) son quienes desde su experiencia en la atención, emiten una imagen y/o reputación positiva o negativa de la Entidad; es por ello que el Estado ha iniciado un proceso de transformación, donde no sólo busca suplir la necesidad del ciudadano para adquirir un servicio o trámite, sino que le ha adicionado un tema de servicio, de satisfacción, que busca entregarle al ciudadano una visión transparente e incluyente de la Administración Pública.

3.1. El proceso de atención al ciudadano

Para iniciar, es necesario considerar la atención como un proceso previo, durante y posterior al contacto con el ciudadano. El proceso de atención, no se limita únicamente al contacto *front office* con el usuario, sino que se encuentra envuelto en unas actividades que generan un ciclo, las cuales van desde el diseño de los servicios y/o productos, pasando por las estrategias de divulgación, promoción, información, el contacto con el cliente, el recibo de sus requerimientos, el proceso interno de generación del producto solicitado, la entrega del mismo al cliente, su retroalimentación y fidelización.

En este sentido, el proceso de atención se compone de tres grandes momentos:



3.1.1. Pre-atención

La pre-atención, tiene como fin las actividades informativas del proceso de atención. Es en este escenario, donde se definen las estrategias de promoción y divulgación acerca de los trámites, productos y servicios de la Entidad, así como se dan a conocer, sus requisitos, paso a paso y demás información para el acceso a estos.



En este proceso se debe informar la disponibilidad de los canales de atención, dar a conocer las entidades involucradas en los procesos de Dimar, validar continuamente la información dispuesta a la ciudadanía y asegurar y mejorar continuamente la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada.

3.1.2. Atención

La atención es el escenario donde se genera el contacto con el ciudadano, donde se da inicio y fin al trámite, servicio o producto. Este espacio no se limita únicamente al contacto presencial con el cliente, sino que encierra todo tipo de contacto, de acuerdo con los canales de atención diseñados e implementados por la Entidad.

Durante el proceso de la atención es necesario ofrecer al ciudadano toda la información necesaria para el acceso al trámite o a la prestación del servicio, en la medida en que dicha información se entregue al ciudadano completa y oportunamente, facilitará el proceso de atención con el ciudadano y generará confianza del mismo sobre la acción que inicia en la Entidad.

Se debe requerir únicamente lo necesario, lo estipulado en la Ley y los requisitos comunicados al ciudadano previamente. Sin embargo se deben tener en cuenta las atenciones que por su condición de vulnerabilidad requieren una prioridad. De igual forma generar contingencias en caso de que el ciudadano en atención cuente con alguna limitación que no le permita cumplir con todos los requisitos de acceso al servicio.

3.1.3. Post-atención

La post-atención, da inicio a un nuevo acercamiento con el usuario (renovación de un servicio, trámite y/o producto) así como abre un espacio para la evaluación por parte del usuario, lo cual permite la identificación de oportunidades de mejora al proceso de atención. En la post-atención se generan las estrategias de fidelización del cliente.

En esta etapa, el funcionario garantiza que el ciudadano conozca los plazos para el acceso a su trámite y/o servicio, y la Entidad ofrece mecanismos para que el usuario se mantenga informado sobre su proceso y estado, así mismo busca obtener una retroalimentación por parte del cliente que permita evaluar y monitorear la prestación del servicio con el fin de tomar acciones que lo mejoren continuamente.

3.2. Puntos de contacto en el proceso de atención

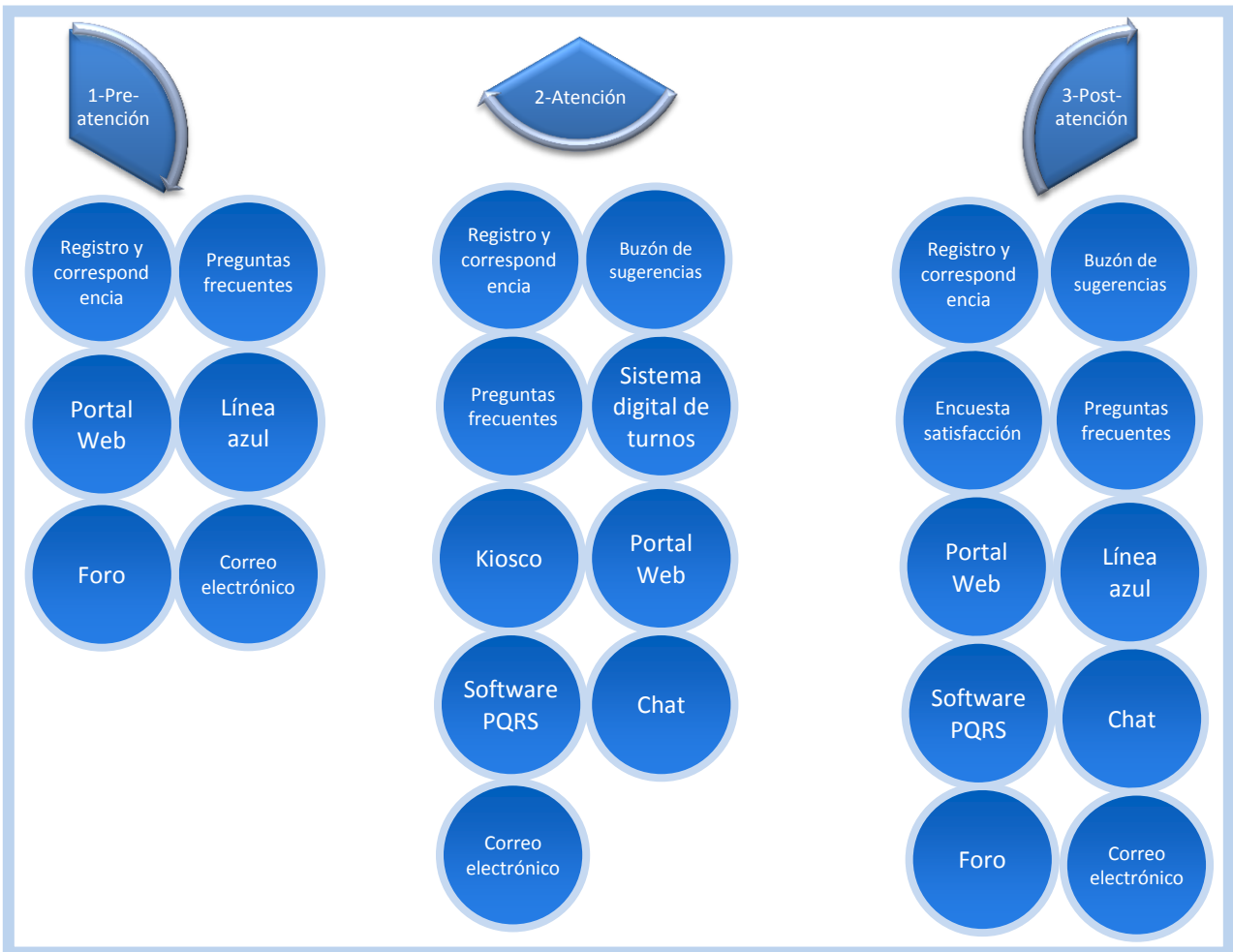
Los puntos de contacto son cada uno de los elementos con los que el ciudadano interactúa, los cuales se soportan en un canal de atención utilizando las herramientas (dispositivos) para el uso de estos medios.

De esta forma, el canal, es el conducto por el cual ocurre la comunicación para circular el mensaje y el dispositivo es el instrumento con el cual se accede al canal.



En este sentido, podemos tener varios dispositivos para el acceso a un solo canal, por ejemplo: canal telefónico: *contact center*, *call center*, IVR, PBX, teléfono fijo, celular, siendo cada uno de estos un punto de contacto en el proceso de atención al ciudadano.

Los puntos de contacto se presentarán en cada uno de los momentos del ciclo de atención de acuerdo con su uso, de la siguiente manera:



3.3. Atención por múltiples canales

Como se mencionó en el punto anterior, los canales de comunicación es el conducto por el cual ocurre la comunicación, el cual usa diferentes dispositivos para su acceso. En este sentido, a continuación se describen los canales de comunicación definidos con sus respectivas herramientas o dispositivos de acceso:



Canal de comunicación	Descripción	Ejemplos de herramientas y/o dispositivos
Presencial	Requiere necesariamente del desplazamiento físico del ciudadano a la Entidad. Existe un contacto directo / presencial entre Dimar y el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Puntos de atención al ciudadano. • Kioscos. • Cajas de pago.
Impreso	Hace uso texto y/o imágenes plasmadas sobre un medio físico, generalmente sobre papel.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo postal. • Volantes, folletos. • Prensa. • Recibos, comprobantes.
Telefónico	Recurre a funcionalidades de voz y de texto en la telefonía fija y/o móvil.	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Contact center</i>. • PBX • Respuestas de voz interactiva. • SMS / MMS.
Audiovisual	Une acciones comunicativas de sonido e imagen con posibilidades de interactividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Pautas comerciales. • Televisión digital.
Electrónico	Incluye todas las nuevas tecnologías que generen una comunicación dinámica, generalmente haciendo uso del internet.	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico. • Chat, foro. • Portal <i>web</i>. • Aplicaciones móviles. • Redes sociales.

3.4. Protocolos de atención

Los protocolos son lineamientos que guían la atención que el funcionario debe prestar al ciudadano, cabe aclarar que no se pretende generar un guion que le indique al funcionario los textos específicos que debe usar, ya que lo que busca es enmarcar unas características de cordialidad y flujos de comunicación que le permitan prestar una efectiva atención al ciudadano.

3.4.1. Protocolos generales de atención

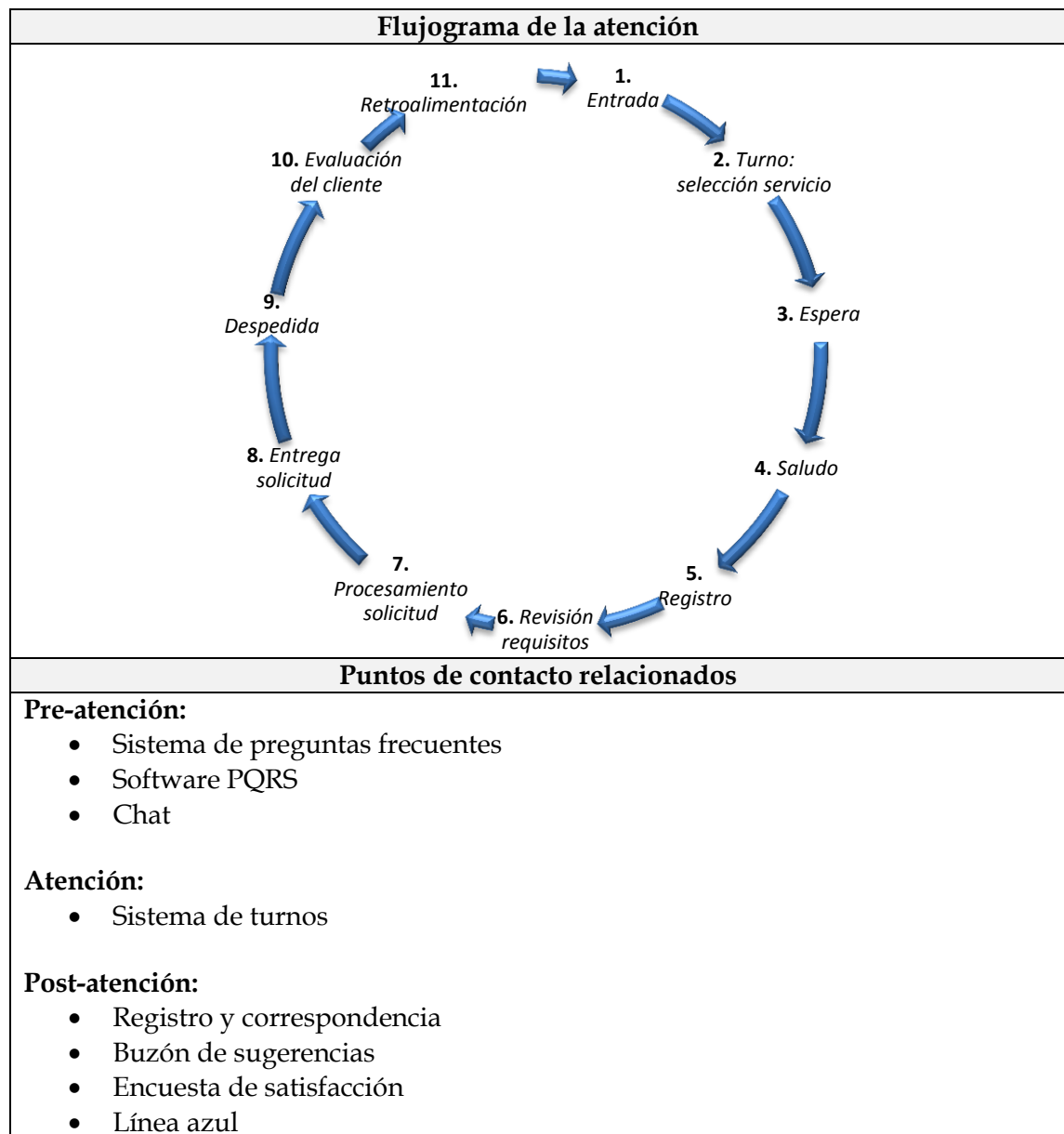
- Comunicarse con el usuario en un lenguaje claro y sencillo, que le permita una comprensión ágil del sistema de la Entidad, aunque es indispensable mostrar al ciudadano el conocimiento y dominio que se tiene acerca del tema que se está preguntando, es necesario transmitirlo fuera de los términos técnicos internos.
- Durante el proceso de atención, siempre se encontrarán con diferentes tipos de clientes, aquellos que vienen información por no conocen, quienes se acercan teniendo la plena seguridad de que conocen perfectamente el tema, los que se



alteran con facilidad, quienes quieren parecer amigables, etc., sin embargo, el trato cordial en la comunicación debe mantenerse.

- Ofrecer mecanismos de apoyo al ciudadano durante todo el proceso de atención; instrucciones continuas y precisas, verbales o físicas, que coadyuven a orientar al ciudadano acerca del proceso que inicia en el Entidad.
- Es necesario que los usuarios conozcan las políticas de protección de datos personales de la Entidad, la cual siempre velará por la seguridad de la información y la protección de la privacidad del ciudadano.

3.4.2. Canal: Presencial



<ul style="list-style-type: none"> • Software PQRS • Chat • Foro • Correo electrónico
Lineamientos de los pasos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrada: el ingreso a las instalaciones de la Entidad debe cumplir con los estándares de acceso a los espacios públicos fijados por la normatividad vigente. 2. Turno / selección del servicio: el canal de atención presencial cuenta con un sistema digital de turnos el cual organiza las filas, realizando una base de datos de los ciudadanos que acuden a la Entidad y facilitando la identificación de los trámites y/o servicios más recurrentes. Tiempos de atención y de espera. 3. Espera: las instalaciones de la Entidad cuentan con un espacio para que los ciudadanos de manera cómoda esperen el llamado de su turno. Durante este momento, el ciudadano cuenta con herramientas visuales que le permitirán informarse acerca de la actualidad de la Entidad. 4. Saludo: el saludo es la primera imagen que se lleva el usuario de la Autoridad Marítima, así que debe ser amable y cortés. <ul style="list-style-type: none"> • Saludo (buenos días, buenas tardes, buenas noches) • Mi nombre es (nombre y apellido) • Ponerse a disposición (« ¿en qué le puedo servir?») <p>Ejemplo: «<i>Buenos días, mi nombre es Mario Torres, ¿en qué le puedo servir?</i>»</p> 5. Registro: es necesario realizar el registro del ciudadano que acude a la Entidad, con el fin de crear una base de datos que permita la identificación de cada uno de nuestros usuarios, y así actualizar de manera continua la caracterización de los ciudadanos-cliente de Dimar. 6. Revisión requisitos: esta revisión es fundamental para el inicio del trámite administrativo interno, por lo que debe realizarse de manera detallada y minuciosa, la falta de documentación y/o requisitos debe ser comunicada al ciudadano y teniendo en cuenta la legislación vigente, indicar las posibilidades que tiene el usuario para completar el trámite. 7. Procesamiento solicitud: en caso de que el trámite y/o servicio que ha solicitado el ciudadano, se realice de manera inmediata, iniciar los procedimientos internos respectivos, indicando al ciudadano el tiempo que aproximadamente deberá esperar para la entrega de su solicitud. 8. Entrega solicitud: una vez surtidos los trámites internos, se hará entrega de la solicitud al ciudadano, realizando la respectiva verificación del cumplimiento



de los requisitos por parte del cliente. Por ejemplo, verificar que el título de navegación entregado, sea el solicitado por el ciudadano y se encuentre con los nombres y número de cédula correspondiente.

En caso de que el ciudadano por no cumplir con los requisitos no pueda acceder al trámite solicitado, se le deberá informar las razones y posibles soluciones.

9. **Despedida:** una vez se haya otorgado la información correspondiente, se debe hacer énfasis en las conclusiones finales, preguntar si el ciudadano ha comprendido la información recibida y dar espacio a que el usuario se despida.

Ejemplo:

«Don Pedro, ¿ha sido clara la información que le fue brindada?, ¿desea que le colabore en otro asunto?... Gracias por visitarnos que tenga un buen día».

10. **Evaluación del cliente:** al finalizar la atención, se debe incentivar que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicio por parte de la Entidad.

11. **Retroalimentación:** el área debe realizar un análisis del ciclo de atención presencial al ciudadano, evaluar puntos de control y resultados de los indicadores de gestión.

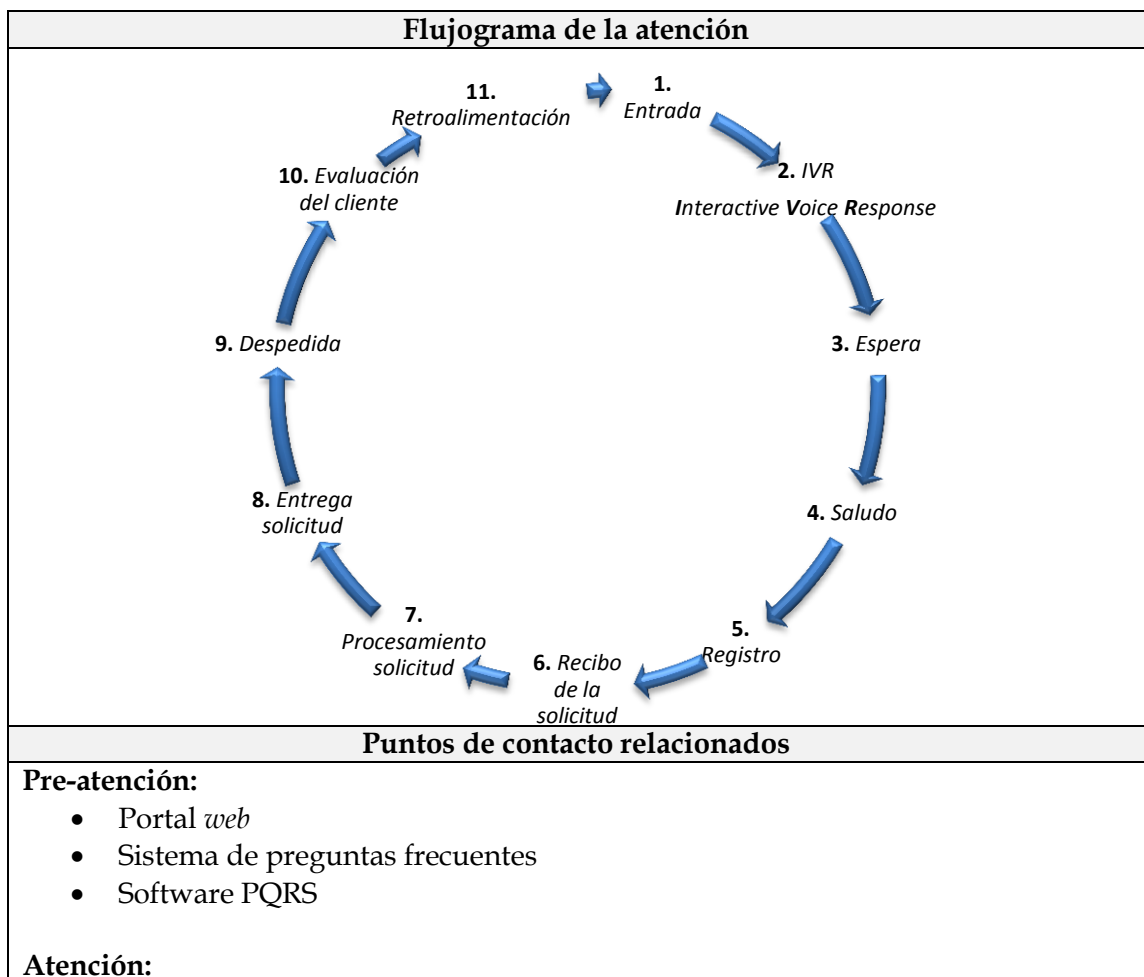
Aspectos a tener en cuenta

- **Comunicación verbal:** el tono de voz utilizado con el usuario puede hacer que éste se sienta a gusto o insatisfecho por el servicio recibido, la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible. La vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **Comunicación no verbal:** el rostro es el primer aspecto en el que el ciudadano se fija. Por ello es fundamental mirar a los ojos demostrando interés y actitud de escucha, lo cual refleja seguridad en la información que se está brindando. De igual forma es importante sonreír, pues genera un aspecto acogedor.
Los gestos y/o ademanes que se expresan frente a un usuario son percibidos por ellos de una manera agradable o no oportuna; por esta razón debemos cuidar cada guiño y los modales en un servicio presencial.
- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tiene la ciudadanía respecto a la Dirección General Marítima, ya que refleja su imagen corporativa. Aunque el funcionario no tenga uniforme para dicho punto de servicio, su presentación debe ser impecable.
En el escritorio únicamente debe haber elementos que resalten la imagen corporativa de la Entidad, no está permitido tener accesorios con nombres de entidades públicas o privadas no relacionadas con la Autoridad Marítima.
- **Contacto con otro funcionario**



<p>Cuando sea necesaria la presencia de otro funcionario, ya sea porque el ciudadano lo requiere, o porque con dicha persona se ampliará mejor la información, tenga en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Informar al ciudadano que lo va a contactar con otro funcionario y el porqué. ○ Dar a conocer el nombre y el cargo de quien lo atenderá. ○ Informar al funcionario que toma el servicio, el nombre del ciudadano y el caso a tratar. ○ Hacer seguimiento al contacto realizado.
Métricas de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera del ciudadano. • Tiempo de la atención identificando cada tipo de trámite y/o servicio. • Número de usuarios con requisitos faltantes. • Número de usuarios atendidos. • Número de usuarios que abandonan la sala. • Nivel de satisfacción de los ciudadanos.

3.4.3. Canal: Telefónico



<ul style="list-style-type: none"> • Línea azul <p>Post-atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • Correo electrónico
Lineamientos de los pasos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrada: la Entidad debe garantizar el funcionamiento del canal de atención telefónico, de acuerdo con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. 2. IVR (Interactive Voice Response): el sistema de respuesta de voz interactiva, está desarrollado de acuerdo con la estructura de atención de la Entidad, permitiendo al ciudadano un acceso fácil y ágil a la información que solicita. 3. Espera: de acuerdo a los tiempos de atención que determine el sistema de atención telefónica, se dará la opción al ciudadano de permanecer en la línea o comunicarse luego, indicando el tiempo de espera aproximado para ser atendido. 4. Saludo: emitir un saludo cordial que ubique al usuario con el área y persona que le ha contestado: <ul style="list-style-type: none"> • Subdirección, grupo o área a la que pertenece. • Saludo (buenos días, buenas tardes, buenas noches). • Habla (nombre y apellido). • Ponerse a disposición («¿en qué le puedo servir?») <p>Ejemplo: <i>«Dirección General Marítima, Área de Servicio y Participación Ciudadana, buenas tardes, habla Mario Torres ¿en qué le puedo servir?».</i></p> 5. Registro: es necesario realizar el registro del ciudadano que llama a la Entidad, con el fin de consolidar la base de datos que permita la identificación de cada uno de nuestros usuarios, y así actualizar de manera continua la caracterización de los ciudadanos-cliente de Dimar. 6. Recibo de la solicitud: permitir que el usuario de a conocer su inquietud, consulta y/o petición de la manera más completa posible. Es necesario obtener todos los datos necesarios con el fin de agilizar la atención al ciudadano. 7. Procesamiento solicitud: indicar al usuario el tiempo aproximado que podría esperar al teléfono para darle respuesta, coadyuva a que permanezca en una actitud receptiva. En caso de demorarse más de lo previsto se debe indicar al ciudadano y darle la opción de devolverle la llamada. 8. Entrega solicitud: es necesario indicar al usuario toda la información que éste requiere de manera concreta y en lenguaje común que permita la



comprensión clara del mensaje que la Entidad le desea emitir. En este momento se debe dar información que le adicione valor a la atención, como horarios y puntos de atención.

9. Despedida: una vez se entregue la información correspondiente, es necesario hacer énfasis en las conclusiones finales, preguntar si el ciudadano ha comprendido la información recibida y dar espacio a que el usuario se despida.

- Realimentar al ciudadano acerca de lo que se va a hacer y/o si queda alguna tarea pendiente.
- Preguntar: « *¿Hay algo más en que pueda servirle?* »
- Agradezca el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Invitarle a que vuelva a contar con la Dirección General Marítima o con su área de trabajo cuando lo necesite.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes (si es necesario)
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta (si es necesario).

Ejemplo:

«Don Pedro, por favor no olvide traer los documentos completos y dentro de los horarios asignados para agilizar su trámite. ¿Desea que le colabore en otro asunto?... Muchas gracias por comunicarse con nosotros, la Dirección General Marítima está dispuesta a atenderle cuando usted lo requiera. Que tenga un buen día.»

10. Evaluación del cliente: al finalizar la atención, se debe incentivar que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicio por parte de la Entidad.

11. Retroalimentación: el área debe realizar un análisis del ciclo de atención telefónica al ciudadano, evaluar puntos de control y resultados de los indicadores de gestión.

Aspectos a tener en cuenta

- **Contestar máximo a los tres timbres:** garantiza que el tiempo de espera del ciudadano en el teléfono es prudente y que al contestar se le otorgará la información necesaria, cumpliendo con sus expectativas.
- **Llamada en espera:** cuando sea necesario pedir al usuario espera, tenga en cuenta:
 - Explicar por qué debe solicitarle que espere en línea, dándole un cálculo aproximado del tiempo de espera.
 - Esperar a que el ciudadano asienta.
 - Al retomar la llamada digámosle: *«muchas gracias por esperar...»*

Nota 1: si la espera es de 1 a 3 minutos, dar la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor solicitar el número telefónico para llamar más tarde.

Nota 2: cuando el ciudadano acepte esperar un tiempo largo en la



línea, se debe retomar la llamada con un tiempo prudencial y explicar cómo va la gestión.

- **Tomar la llamada del compañero:** contestar el teléfono del compañero dentro de los timbres establecidos, cuando él o ella se encuentre ausente, es una forma de garantizar el servicio a nuestros usuarios; en este caso se debe recibir la razón, tomar nota (en caso de ser requerido) y hacerlo conocer cuando regrese.
- **Direccionar la llamada:** en el caso de recibir una llamada y no sea posible dar respuesta a la solicitud del ciudadano, se debe informar a la persona que su llamada será transferida, el porqué, número de extensión y nombre de la persona con quien será comunicado(a).

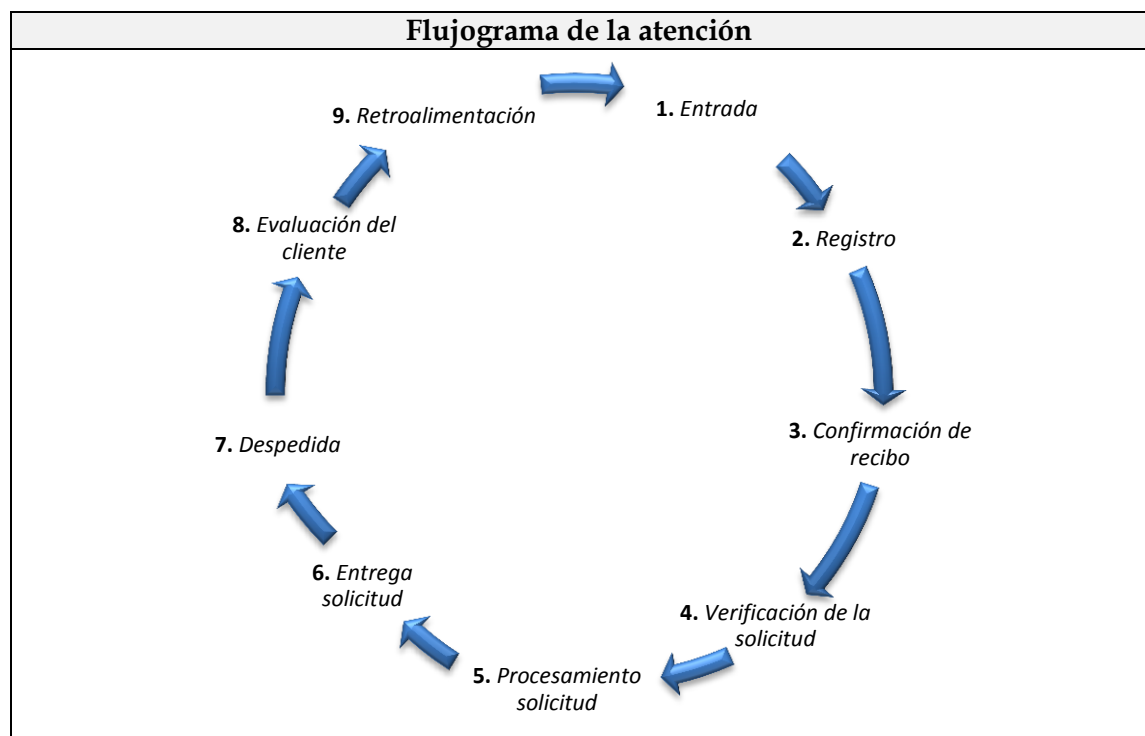
Es necesario informar al funcionario a quien se le transfiere la llamada, el nombre de quien llama y el asunto a tratar. No colgar la llamada hasta que la llamada contestada.

En caso de no encontrar la persona adecuada para transferir la llamada, se debe informar al usuario el nombre y número de teléfono directo del funcionario con quien debe comunicarse.

Métricas de evaluación

- Tiempo de espera del ciudadano.
- Tiempo de la atención identificando cada tipo de trámite y/o servicio.
- Número de usuarios atendidos.
- Número de usuarios que abandonan la línea.
- Nivel de satisfacción de los ciudadanos.

3.4.4. Canal: Electrónico



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Puntos de contacto relacionados
<p>Pre-atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chat • Foro • Correo electrónico • Portal <i>web</i> • Kiosco <p>Post-atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software PQRS • Encuestas
Lineamientos de los pasos
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entrada: la Entidad debe garantizar la funcionalidad de las herramientas de interacción electrónicas tales como chat, foro, correo electrónico, portal <i>web</i>, kiosco, software PQRS. 2. Registro: todas las peticiones y/o consultas que se realicen por cualquiera de las herramientas del proceso de atención por medios electrónicos, deberán quedar registradas en el software de atención a peticiones de la Entidad. 3. Confirmación de recibo: es necesario crear mecanismos de confirmación de ingreso y recibo de las peticiones y/o consultas realizadas por los ciudadanos a través de los medios electrónicos. 4. Verificación de la solicitud: realizar verificación detallada de la petición realizada por el ciudadano con el fin de dar curso al interior de la Entidad. 5. Procesamiento solicitud: en caso de que el trámite y/o servicio que ha solicitado el ciudadano, se realice de manera inmediata, iniciar los procedimientos internos respectivos, indicando al ciudadano el tiempo que aproximadamente deberá esperar para la entrega de su solicitud. 6. Entrega solicitud: una vez surtidos los trámites internos, se hará entrega de la solicitud al ciudadano, realizando la respectiva verificación del cumplimiento de los requisitos por parte del cliente. 7. Despedida: una vez se haya otorgado la información correspondiente, se debe hacer énfasis en las conclusiones finales, preguntar si el ciudadano ha comprendido la información recibida y dar espacio a que el usuario se despidiera. <p>Ejemplo: <i>«Don Pedro, ¿ha sido clara la información que le fue brindada?, ¿desea que le colabore en otro asunto?... Gracias por comunicarse con nosotros».</i></p>



8. **Evaluación del cliente:** al finalizar la atención, se debe incentivar que el ciudadano califique la prestación del servicio, esto permitirá identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicio por parte de la Entidad.
9. **Retroalimentación:** el área debe realizar un análisis del ciclo de atención por medios electrónicos, evaluar puntos de control y resultados de los indicadores de gestión.

Aspectos a tener en cuenta

- **Correo electrónico:** las peticiones, se pueden realizar a través del correo electrónico estipulado para tal fin: dimar@dimar.mil.co. Para la respuesta o consulta realizada desde el correo institucional de Dimar, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:
 - Textos sin **MAYÚSCULA SOSTENIDA**.
 - No poner fondos predeterminados.
 - El color de la letra debe ser oscuro (negro o azul oscuro)
 - Formato de letra: Book Antioquia 11, sin negrita ni cursiva.
- **Normas básicas del correo electrónico**
 - Identifique detalladamente las direcciones de correo electrónico a quienes desea enviar el mensaje, para evitar saturar el buzón de entrada de personas que no estén relacionadas con el tema.
 - Evalúe si en todos los casos es necesario enviar un correo o es más oportuno y eficaz, realizar una corta reunión o llamada telefónica.
 - Verifique el correo a enviar con asunto claro y breve acerca del tema que va a tratar en el mismo, siempre debe enviarse con el asunto especificado.
 - Las reglas de gramática deben ser utilizadas en todo tipo de comunicación, para ello, recuerde verificar que la ortografía y redacción son las adecuadas o con la ayuda del asistente del software.
 - Evite utilizar mayúsculas sostenidas y signos de exclamación, no es conveniente manifestar sus sentimientos en los correos. Sea lo más neutro posible al escribir, recuerde que el receptor no necesariamente interpretará el mensaje de la misma manera como usted lo quiso decir.
 - Debe evitarse el envío de información confidencial y/o restringida, a menos que se utilicen medios de protección de información, como encriptación o protección con contraseñas de los archivos adjuntos.
- **Mensajes SMS:** los mensajes de texto mediante la telefonía móvil son un método de información instantánea al ciudadano, pues permite entregar un corto mensaje al usuario acerca de la actualidad de la Autoridad Marítima en tiempo real. Para el envío de estos mensajes de texto, se debe tener en cuenta que:
 - El número de caracteres no debe sobrepasar de 150.
 - No deben tener caracteres especiales (ñ-´*´ etc.)
 - Se pueden mantener «Altas y bajas»
 - Se pueden utilizar números.

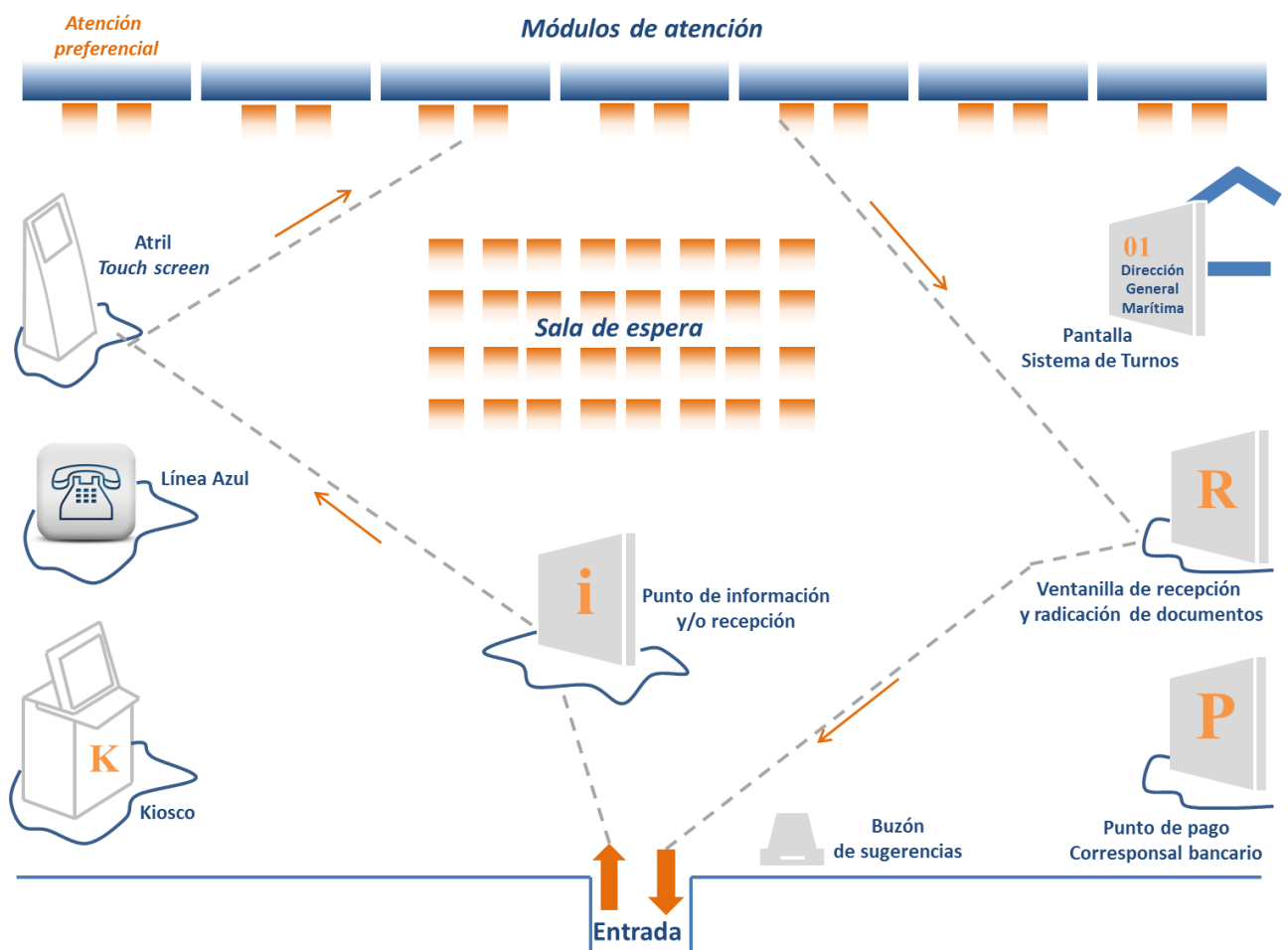
El mensaje, debe ser corto y claro, para que el ciudadano comprenda el



recado y no le genere confusiones; debe ser cortés y amable.
Métricas de evaluación
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera del ciudadano. • Tiempo de la atención identificando cada tipo de trámite y/o servicio. • Número de usuarios atendidos. • Número de usuarios que abandonan la línea. • Nivel de satisfacción de los ciudadanos.

3.5. Estructura del modelo integrado de atención presencial

El modelo integrado de atención presencial busca entregar una integralidad en el servicio al ciudadano, es decir, ofrecer al usuario un lugar con todas las facilidades y herramientas para llevar a cabo el trámite y/o servicio en un mismo lugar.



3.5.1. Herramientas y/o dispositivos de acceso

3.5.1.1. Sistema digital de turnos

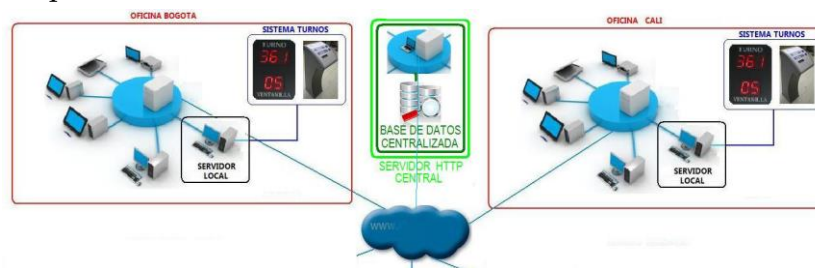
Con este sistema, el ciudadano- usuario – cliente: no realizará filas y/o colas de forma física, siendo atendido en orden de llegada, con una percepción de espera corta y ágil, donde el usuario recibirá atención personalizada y ordenada.

El funcionario: mejor actitud en la atención al ciudadano, mejor ambiente de trabajo, organizará de una manera más óptima su tiempo, aumentará su productividad, eliminará interrupciones en los momentos de la atención.

En la Entidad se denotará la eliminación de filas físicas, mejorará la calidad y el nivel de atención al ciudadano, tendrá control exacto de las variables de atención (tiempo, recursos), cuenta con un software de control que se complementa con información estadística del proceso, acceso en tiempo real a los módulos de consulta.

El sistema permite consultar el estado del servicio vía internet en tiempo real, generando reportes dinámicos del proceso de atención y de la calificación del mismo, a través de tablas y gráficas, con información estadística parametrizable acerca de las diferentes variables del servicio, logrando un nivel de análisis avanzado de la atención, con lo cual es posible un amplio conocimiento del comportamiento del proceso y el diseño de estrategias de servicio adecuadas y oportunas para la Entidad.

- Arquitectura centralizada.



- Señalización de los módulos de atención.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- Herramienta de asignación de turnos *touch screen* y pantalla de llamado.



- Terminal de calificación.



- Software de organización de filas y llamado.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

- Información estadística de la atención en tiempo real.



3.5.1.2. Kiosco

El Kiosco es una oficina virtual que le permite al usuario acceder a información de la Entidad desde un computador en las instalaciones de la Unidad, así como realizar transacciones y/o trámites en línea.

Esta herramienta está orientada a ser incluyentes con los usuarios, permitiéndole a aquella población de la Entidad que no tiene acceso a las tecnologías de la información, acceder a nuestros servicios en línea (internet).



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

3.5.1.3. Línea azul



Línea Azul

Es una línea gratuita (018000) que busca centralizar toda la atención al ciudadano mediante el canal telefónico.

La línea única de atención al ciudadano a nivel nacional, debe soportarse en una información consolidada de los expedientes de cada usuario, es decir que para soportar esta línea de atención nacional, es necesario contar con un sistema que le permita al equipo que atienda este canal de atención (interno o externo) tener toda la información para dar un servicio oportuno y efectivo a la ciudadanía.

3.5.1.4. Ventanilla



Ventanilla de recepción y radicación de documentos

Esta ventanilla es un espacio donde los ciudadanos realizan la radicación de su documentación, la cual tendrá un único número de registro, con el fin de hacerle seguimiento a su petición, trámite y /o solicitud de servicio desde cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad.

3.5.1.5. Punto de pago (corresponsal bancario)



Punto de pago (Corresponsal bancario)

Con el fin de disminuir los tiempos que los ciudadanos dedican a realizar filas en los bancos para realizar los pagos de los trámites, se sugiere la integración de un punto de pago al interior de los puntos de atención al usuario en el que se realicen las consignaciones bancarias sin que los usuarios acudan a entidades bancarias distantes de las unidades regionales.

3.5.2. Análisis de cargas laborales para la atención presencial

Con el fin de identificar el número de funcionarios que requiere la Entidad para implementar el modelo integrado de atención al ciudadano, se realizó el siguiente estudio de cargas laborales, el cual hace parte de un análisis inicial y el cual debe realizarse con mayor detenimiento en cada unidad regional.

Análisis número de servidores para cumplir demanda de solicitudes del ciudadano

Jornada laboral: 8 horas/día 480 minutos/día
Tiempo productivo: 90% / fatiga 10% 432 minutos/día

$$\frac{\text{Número de usuarios X tiempo aproximado por atención en minutos}}{\text{Minutos laborales}}$$

Capitanía de Puerto de Cartagena CP05

Módulo	Facturación	Litorales	Zarpes	Naves y empresas	Protección del medio marino	Gente de mar	Jurídica
N°. ciudadanos	40	25	60	25	15	60	10
TOTAL							235

$$\frac{235 \times 8}{432} = \frac{1880}{432} = 4,35$$

Capitanía de Puerto de Buenaventura CP01

Módulo	Recaudos	Multas	Zarpes Alto bordo	Cabotaje y pesca	Empresas de apoyo	Gente de mar
N°. ciudadanos	40	20	10	25	10	60
TOTAL						165

$$\frac{165 \times 8}{432} = \frac{1320}{432} = 3,05$$

Capitanía de Puerto de Santa Marta CP04

Módulo	Gente de mar	Recaudos faros y boyas	Zarpes	Información general
N°. ciudadanos	35	35	40	34
TOTAL				144

$$\frac{144 \times 8}{432} = \frac{1152}{432} = 2,6$$

Capitanía de Puerto de San Andrés CP07

Módulo	Naves	Control de tráfico marítimo	Gente de mar	Inspección naves
N°. ciudadanos	25	35	25	34
TOTAL				119

$$\frac{119 \times 8}{432} = \frac{925}{432} = 2,20$$

Capitanía de Puerto de Barranquilla CP03

Módulo	Naves	Litorales	Peritos	Zarpes	Gente de mar	Recaudos	Jurídica
N°. ciudadanos	05	08	14	10	09	10	05
TOTAL							61

$$\frac{61 \times 8}{432} = \frac{488}{432} = 1,12$$



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Anexo A
«Caracterización general ciudadanos-clientes (persona natural) Dimar»
Diciembre de 2013

MD-DIMAR-GRUCOG 26-12-2013

Capitán de Navío
MAURICIO HERNANDO MORENO ACHURY
Coordinador Grupo de Coordinación General
Gen.

ASUNTO:Caracterización general ciudadanos-clientes (persona natural) Dimar

Con toda atención me permito dar a conocer la metodología y los resultados obtenidos en la caracterización general de los ciudadanos-clientes (persona natural) de Dimar. Este trabajo identifica características similares entre diferentes grupos de usuarios a fin de reconocer los mecanismos adecuados para una comunicación y toma de decisiones efectiva.

La caracterización contiene variables generales de carácter geográfico, demográfico e intrínseco y está concebida desde tres diferentes fuentes de información; la primera obteniendo los datos del último censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el año 2005; la segunda tomada de la base de datos de los usuarios de Dimar, entregada por el Grupo de Informática y Comunicaciones de la Entidad (GRUINCO) y la tercera basada en la encuesta de caracterización de clientes, realizada por Servicio de Atención al Ciudadano en las capitánías de puerto de Buenaventura, Tumaco, Barranquilla, Santa Marta y Cartagena.

Este documento da a conocer a Dimar la población objetivo sobre la cual ejerce su jurisdicción, el nivel socioeconómico, educativo, de accesibilidad, edad, género, raza, entre otras, que permiten identificar que la forma de emitir mensajes desde la Autoridad Marítima debe orientarse a cada población teniendo en cuenta su idiosincrasia y demás aspectos relevantes para lograr una efectiva recepción del mensaje.

Asimismo, analizada la información obtenida a través de las bases de datos de Dimar y de la encuesta, se identifican aspectos como género, edad, estrato, actividad ocupacional, escolaridad, razón(es) por la cual se acercan a la Entidad y acceso a los diferentes canales de atención, aspectos obtenidos directamente de los usuarios activos de los trámites y servicios de la Entidad.

Esta caracterización es la base de posteriores proyectos de la Entidad que impliquen la afectación de los ciudadanos, con el fin de que se tenga en cuenta el tipo de usuario al que va dirigido, sus características socioeconómicas, educativas y las demás necesarias que permitan implementar nuevas políticas conscientes de su público objetivo.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

1. Información tomada del censo realizado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en el año 2005

1.1. Variables geográficas (ubicación):

<i>Característica evidenciada 1</i> Departamentos	<i>Característica evidenciada 2</i> Municipios	<i>Característica evidenciada 3</i> Densidad poblacional	<i>Característica evidenciada 4</i> Densidad poblacional por área de influencia
La Guajira	Uribía / Puerto Bolívar	144.990	Uribía / Puerto Bolívar 144.990
	Manaure	84.744	
	Riohacha	213.046	Riohacha 213.046
	Divilla	27.146	
Magdalena	Santa Marta	447.857	Santa Marta 447.857
	Ciénaga	103.066	
	Pueblo Viejo	27.644	
	Sitio Nuevo	29.515	
Atlántico	Barranquilla	1.186.640	Barranquilla 1.186.640
	Puerto Colombia	27.557	
	Tobará	10.980	
	Juan de Acosta	15.673	
	Piojo	5.081	
Bolívar	Santa Catalina	12.546	Cartagena de Indias 944.250
	Cartagena de Indias	944.250	
Sucre	San Onofre	48.172	Covenas 12.387
	Santiago de Tolú	30.580	
	Covenas	12.387	
Córdoba	San Antero	28.591	
	San Bernardo del Viento	32.967	
	Moñitos	25.386	
	Puerto Escondido	25.120	
	Los Córdoba	20.539	
Antioquia	Arboletes	35.212	Turbo 139.628
	San Juan de Urabá	22.944	
	Encoclé	54.799	
	Turbo	139.628	
Chocó	Ungía	14.862	Bahía Solano 9.208
	Ascendí	10.014	



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Chocó	Jurado	3.455	
	Bahía Solano	9.208	
	Buquí	8.093	
	Bajo Vaud	16.878	
	El Litoral de San Juan	13.682	
Valle del Cauca	Buenaventura	362.625	Buenaventura 362.625
Cauca	López	19.752	
	Timbeque	21.107	
	Guapi	29.262	Guapi 29.262
Nariño	Santa Bárbara	15.034	
	El Charco	30.785	
	La Tola	10.251	
	Olaya Herrera	29.324	
	Mosquera	13.989	
	Francisco Pizarro	12.910	
	San Andrés de Tumaco	179.005	San Andrés de Tumaco 179.005
Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	San Andrés	68.283	San Andrés 68.283
	Providencia y Santa Catalina Islas	5.037	Providencia y Santa Catalina Islas 5.037
Vichada	Puerto Carreño	14.522	Puerto Carreño 14.522
Amazonas	Leticia	39.667	Leticia 39.667
Guainía	Inírida	18.906	Inírida 18.906
Putumayo	Puerto Leguizamo	15.670	Puerto Leguizamo 15.670

1.1.1. Departamentos (característica evidenciada 1):

La Dirección General Marítima se encuentra presente en 16 de los 32 departamentos de Colombia, lo que representa una presencia en el territorio nacional del 50%.

1.1.2. Municipios (característica evidenciada 2):

Según estadísticas del DANE, Colombia posee 1123 municipios dentro de los cuales, la Dirección General Marítima se encuentra presente en los 51 municipios costeros



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

bajo la jurisdicción de sus Capitanías de Puerto. Lo que representa una presencia del 4,54% en los municipios colombianos.

1.1.3. Densidad poblacional (característica evidenciada 3):

El número de habitantes total en las zonas de jurisdicción de Dimar corresponde a 4.719.381. Lo anterior corresponde al 10,37% de la población colombiana.

1.1.4. Densidad poblacional por área de influencia (característica evidenciada 4):

El número de habitantes total en las zonas de influencia directa de Dimar, es decir municipios donde se encuentran radicadas las Capitanías de Puerto, corresponde a 3.830.983. Lo anterior corresponde al 8,41% de la población colombiana.

1.2. Variables demográficas:

Variable	Característica evidenciada	
Género	Mujer	49%
	Hombre	51%
Variable	Característica evidenciada	
Educación	Ninguno	19,70%
	Superior y postgrado	5,20%
	Normalista	0,30%
	Media técnica	9,50%
	Secundaria	26,40%
	Básica primaria	39,30%
	Preescolar	6,30%
Variable	Característica evidenciada	
Razas	Indígena	14,10%
	ROM	0,00%
	Raizal	2,50%
	Palanquero	0,00%
	Negro, mulato, afrocolombiano o afro descendiente	48,60%
Variable	Característica evidenciada	
Analfabetismo	Cinco años y más	18,6%
	Quince años y más	19,9%
Variable	Característica evidenciada	
Limitaciones permanentes	Hombre	5,3%
	Mujer	5,3%

1.2.1. Género (característica evidenciada):

Del total de la población que cubre la jurisdicción de Dimar, el 49% está representado por mujeres y el 51% por hombres.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

1.2.2. Educación (característica evidenciada):

El grado de educación de la población en un 66% no supera la secundaria. Y un 20% de la misma no posee ningún rango de educación.

El nivel de educación de la población bajo influencia de la Autoridad Marítima Colombiana es de Básica Primaria con un 39,3%, seguido de Secundaria con el 26,4% y Ninguno con el 19,7%.

1.2.3. Razas (característica evidenciada):

Teniendo en cuenta el total de la población sobre la cual la Dirección General Marítima ejerce jurisdicción, el 14,1% corresponde a ciudadanos que se caracterizaron como Indígenas, seguido de quienes se identifican como Negro, mulato, afrocolombiano o afro descendiente con el 48,6% y Raizal con el 2,5%.

1.2.4. Analfabetismo (característica evidenciada):

Del total de la población mayor a quince años, el 19,9% es clasificado como analfabeta.

1.2.5. Limitaciones permanentes (característica evidenciada):

El 5,3% del total de la población femenina y masculina presenta algún tipo de discapacidad permanente; a medida que aumenta la edad de estos ciudadanos, aumentan las limitaciones físicas.

2. Información tomada de la base de datos de los usuarios de Dimar y de la encuesta de caracterización.**2.1. Variables demográficas**

Variable	Característica evidenciada	
Edad	Menor de 18 años	0,01%
	Entre 18 y 30 años	8,12%
	Entre 31 y 45 años	33,11%
	Entre 46 y 55 años	28,56%
	Entre 56 y 65 años	19,05%
	Más de 66 años	11,12%
Variable	Característica evidenciada	
Género	Mujer	4,6%
	Hombre	95,4%

Variable	Característica evidenciada	
Ocupación	Servidor público	0,00%
	Empleado	54,76%
	Independiente	42,85%



	Estudiante	0,00%
	Ama de casa	0,00%
	Pensionado	2,38%
	Desempleado	0,00%
	Servidor público	0,00%
	Empleado	54,76%
	Independiente	42,85%
	Estudiante	0,00%
Variable	Característica evidenciada	
Educación	Primaria	12,19%
	Bachillerato	51,21%
	Técnico	4,87%
	Tecnólogo	7,31%
	Profesional	21,95%
	Postgrado	2,43%
	Ninguno	0,00%

2.1.1. Edad (característica evidenciada):

El mayor número de población de Dimar oscila entre los 31 y 55 años, seguido de 56 años y más con un 30,17%. La población menor de 31 años está representada en un 8,13%.

2.1.2. Género (característica evidenciada):

En comparación con las estadísticas que arroja el DANE referentes al género, se evidencia una gran diferencia, donde el 95,4% de los ciudadanos que realizan trámites y servicios ante Dimar son hombres, respecto a las mujeres que conforman el 4,6%.

2.1.3. Ocupación (característica evidenciada):

La población que asiste a Dimar se encuentra en dos rangos de ocupación claramente identificados, donde el 54,76% son empleados y el 42,85% identifican su actividad económica como independientes.

2.1.4. Educación (característica evidenciada):

El 51,21% de la población encuestada indicó tener el Bachillerato como nivel de educación, seguido de profesional con un 21,95%. Se evidencian niveles medios de educación como técnicos y/o tecnólogos con un 12,18%.

2.2. Variables intrínsecas



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Variable	Característica evidenciada	
Tipo de gestión	Trámites y servicios	68,29%
	Petición de información	12,51%
	Radicación quejas y/o reclamos	6,07%
	Radicación de documentos	9,75%
	Asesorías	0,95%
	Notificaciones	2,43%
Variable	Característica evidenciada	
Canal de atención preferido por el ciudadano	Presencial	68,42%
	Telefonía fija	5,26%
	Telefonía móvil	10,52%
	Línea anticorrupción	0,00%
	Internet	10,52%
	Fax	0,00%
	Correo postal	0,00%
	Televisión	5,26%

2.2.1. Tipo de gestión (característica evidenciada):

El ciudadano que se acerca a Dimar, en primer lugar asiste para realizar trámites con una representatividad del 68,29%, seguido de peticiones de información (19,51%) y radicación de documentos (9,75%).

2.2.2. Canal de atención preferido por el ciudadano (característica evidenciada):

Los usuarios de Dimar prefieren el canal presencial (68,42%) para realizar cualquiera que sea el acercamiento con Dimar, seguido de la telefonía móvil (10,52%) y el internet (10,52%).

Conclusiones

- Del total de la población (4.719.381) en la que la Dirección General Marítima es influyente por su jurisdicción, de acuerdo con la información de las bases de datos de Dimar, el 1% de esta hace uso de los trámites y/o servicios de la Entidad. En este espacio, Dimar tiene una gran oportunidad para llegar a la población donde se ejerce la Autoridad Marítima, hay 4.719.381 ciudadanos, clientes potenciales de los servicios y posibles ejecutores del desarrollo marítimo del país.
- En la realización de campañas para la divulgación y promoción de la Autoridad Marítima Colombiana, se debe analizar, del grupo poblacional, a qué sectores es necesario llegar, realizando una caracterización especializada o específica que permita identificar las características relevantes de las diferentes idiosincrasias y así emitir un mensaje legible para todo tipo de usuario.



- Las campañas y métodos de participación ciudadana no deben ligarse únicamente al municipio donde se encuentra la Capitanía de Puerto, sino a toda su jurisdicción.
- Un poco más del 50% de la población a la que se dirige Dimar tiene como nivel de educación el Bachillerato, es necesario analizar a qué grupos de la población de Dimar se dirigen las diferentes publicaciones, con el fin de que sean generadas en un «lenguaje común» para que todo usuario acceda y comprenda los contenidos de las mismas.
- Como se evidencia en las variables intrínsecas, el usuario prefiere el canal presencial para la atención a sus solicitudes, por lo que se hace necesario enfocar esfuerzos a una atención oportuna y efectiva en los puntos de atención de las capitanías de puerto, avanzado en el desarrollo de las nuevas tecnologías, educando y generando confianza en los usuarios desde el canal presencial para su acceso al canal virtual.
- La raza negra, mulata, afrocolombiana o afro descendiente, se destaca dentro del grupo poblacional en el que Dimar ejerce sus funciones, esta característica no solo de raza, sino que representa cambios culturales, debe tomarse en cuenta al tomar decisiones que afecten el público al cual se dirige la Entidad, desde el horario de atención, hasta el costo de un trámite, donde el impacto en la ciudadanía varía de acuerdo con las características de la población objetivo.

Como se menciona al inicio del documento, esta es la base para posteriores caracterizaciones especializadas y proyectos que impacten en los ciudadanos; a partir de esta, se deberá realizar la selección de los grupos poblacionales al que va dirigido con sus características y en caso de ser necesario utilizar métodos de investigación que permitan reconocer más en detalle las particularidades de cada comunidad a fin de generar políticas acordes al área de implementación.

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Servicio de Atención al Ciudadano



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Anexo B
Cuestionario «Encuesta de satisfacción del Ciudadano Dimar 2013»

1. Caracterización del usuario y/o ciudadano cliente

Por favor indique la región en la cual vive, o en la que se encuentra ubicada la empresa privada o entidad pública para la cual trabaja:

- Amazónica Andina Caribe
 Orinoquía Pacífica Insular
 Extranjero (especifique)

Por favor indique si usted es una persona natural (ciudadano-cliente y/o usuario) o trabaja en una empresa privada o pública:

- Empresa privada Entidad pública Ciudadano-cliente y / o usuario

2. Empresa privada

Por favor indique el tamaño de la empresa:

- Microempresa Mediana
 Pequeña Grande

Por favor indique el sector al cual pertenece:

- Agropecuario Transporte Solidario
 Construcción Financiero Comunicaciones
 Minero y energético Comercio
 Otro (especifique)

3. Entidad pública

Por favor indique el tipo de entidad al cual pertenece:

- Nacional Territorial
 Otro (especifique)



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Por favor indique el sector al cual pertenece:

- Poder público
 Organización electoral
 Organismos autónomos
 Organismos de control
 Organización ambiental
 Otro (especifique)

4. Ciudadano-cliente y/o usuario**Por favor indique el rango de edad en el que usted se encuentra:**

- Menor de edad
 36 a 65 años
 18 a 35 años
 Más de 65 años

Por favor indique su género:

- Femenino
 Masculino

Por favor indique su actividad ocupacional:

- Servidor público
 Estudiante
 Desempleado
 Empleado
 Ama de casa
 Independiente
 Pensionado

Por favor indique su nivel de educación:

- Primaria
 Tecnólogo
 Ninguno
 Bachillerato
 Profesional
 Técnico
 Postgrado

Por favor indique si presenta alguna situación prioritaria:

- Habitante de la calle
 Discapacidad
 Niño/niña
 Desplazado
 Estado de embarazo
 Ninguno
 Adulto mayor
 Afectado por la violencia

Por favor indique si usted presenta alguna condición de discapacidad:

- Verbal
 Visual
 En extremidades
 Auditiva
 Mental
 Ninguno

Por favor indique el estrato socio-económico en el que vive:

- Estrato 1
 Estrato 3
 Estrato 5
 Estrato 2
 Estrato 4
 Estrato 6



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

5. Evaluación de satisfacción del servicio

Por favor indique el tipo de actividades por las cuales usted frecuenta la Dirección General Marítima (Capitanía de Puerto, Centro de Investigación, Señalización, Intendencia):

(Puede seleccionar más de una opción)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Trámite | <input type="checkbox"/> Asesorías |
| <input type="checkbox"/> Solicitud de información | <input type="checkbox"/> Notificaciones |
| <input type="checkbox"/> Radicación de quejas y/o reclamos | <input type="checkbox"/> Servicios |
| <input type="checkbox"/> Radicación de documentos | |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique) | |

Por favor indique el o los temas más frecuentes por los cuales que usted visita la Dirección General Marítima. (Capitanía de Puerto, Centro de Investigación, Señalización, Intendencia)

(Puede seleccionar más de una opción)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Licenciamiento y titulación | <input type="checkbox"/> Protección del medio marino |
| <input type="checkbox"/> Naves y artefactos | <input type="checkbox"/> Servicios hidrográficos |
| <input type="checkbox"/> Licencias de explotación comercial | <input type="checkbox"/> Consulta bases de datos |
| <input type="checkbox"/> Trámites y solicitudes litorales | <input type="checkbox"/> Consultas interinstitucionales |
| <input type="checkbox"/> Empresas de transporte marítimo | <input type="checkbox"/> Pagos en línea |
| <input type="checkbox"/> Protección de buques e instalaciones portuarias | <input type="checkbox"/> Virtual Dimar |
| <input type="checkbox"/> Arribos y zarpes | <input type="checkbox"/> Audiencias públicas |
| <input type="checkbox"/> Señalización marítima | <input type="checkbox"/> Rendición de cuentas |
| <input type="checkbox"/> Convocatoria licitación | <input type="checkbox"/> Biblioteca técnica marítima |
| <input type="checkbox"/> Productos y servicios meteo-marinos | |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique) | |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

**De acuerdo a su experiencia en la atención ofrecida por los funcionarios de Dimar
¿cuál es su opinión sobre los siguientes aspectos?**

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Tiempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato dado por el funcionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Presentación personal del funcionario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del funcionario sobre el tema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agilidad en la respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Número de funcionarios disponibles para la atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trato recibido por el servicio de vigilancia y aseo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Solución brindada a su petición	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cuáles de las siguientes razones justifican el hecho de que usted haya tenido que acercarse más de una vez a la Entidad para realizar un mismo trámite?

(Puede seleccionar más de una opción)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> No lo atendieron | <input type="checkbox"/> Costo del trámite o servicio |
| <input type="checkbox"/> Los documentos a entregar estaban incompletos | <input type="checkbox"/> El trámite o servicio es de competencia de otra entidad |
| <input type="checkbox"/> Le proporcionaron Información imprecisa o incompleta | <input type="checkbox"/> Renovación del trámite |
| <input type="checkbox"/> Demora en el trámite | <input type="checkbox"/> No ha tenido que volver a la Entidad para realizar el mismo trámite |
| <input type="checkbox"/> Congestión en los módulos de atención | |
| <input type="checkbox"/> Otro (especifique) | |

¿Cómo califica usted la atención prestada por los diferentes canales de atención?

	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	No aplica
Puntos presenciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención telefónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet Portal Web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Correo postal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si tiene alguna observación adicional, por favor indíquela en el siguiente espacio:




«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Anexo C «Ficha técnica de encuesta»

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA 	FORMATO FICHA TÉCNICA ENCUESTA	Código: G1-FOR-002
		Versión: 00
	Proceso: Direccionamiento Institucional	Fecha: 10/03/2013

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
Proceso que solicita:	Direccionamiento Institucional (GRUCOG - ASEPAAC)
Responsable aplicación:	Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAAC)
Tema del estudio:	Percepción real actual de los públicos de la Entidad referente al servicio que reciben por parte de Dimar.
Objetivo del estudio:	Identificar cuál es la percepción real actual de los diferentes públicos de la Entidad referente al servicio que reciben por parte de Dimar desde sus diferentes roles.
Unidad(es) de aplicación:	Todas
Población o universo:	Acuerdo documento «Caracterización general ciudadanos-clientes (persona natural) Dimar» de diciembre de 2012: <i>El número de habitantes total en las zonas de jurisdicción de Dimar corresponde a 4.719.381. Lo anterior corresponde al 10,37% de la población colombiana.</i>
Período de aplicación:	Abril - mayo/ 2013
Lugar de aplicación:	Todas las unidades regionales de la Entidad.
Tipo de muestreo:	Muestreo probabilístico: aleatorio simple.
Técnica de recolección de datos:	Encuesta (cuestionario) (telefónico, correo electrónico, virtual y presencial)
Tamaño de la muestra:	664
Número de preguntas formuladas:	10



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

Anexo D «Observaciones encuesta 2013»

INFRAESTRUCTURA
Deseo que la Capitanía tenga muelle propio para la inspección de naves.
Parasol para archivo.
Baño para los usuarios.
Baño para los usuarios.
El archivo necesita un parasol.
Hace falta un parasol en la oficina de archivo.
ATENCIÓN (PRESENCIAL Y CANALES DE COMUNICACIÓN)
Clarifico que no son todos los funcionarios que se encuentran discriminados en esta encuesta, como toda empresa hay funcionarios competentes y también hay incompetentes, pero no voy a entrar a especificar para entrar a inconvenientes a futuro.
Negligencia.
Nos permitimos recomendar el cambio de la empresa de correo postal por la demora en entregarlos.
Nunca se le dio respuesta a la solicitud.
El desorden y la informalidad en la prestación del servicio, no obstante y haber acudido yo a las vías formales, fue lo que permitió se cometieran abusos, arbitrariedades y perjuicios en mi contra, todos ya puestos en conocimiento de autoridad competente y pronto iniciaré los procesos legales a lugar.
Ser más flexibles a la hora de dialogar con los operadores y saber dirigirse a ellos.
Mejorar tiempos de espera.
Mejorar la agilidad y tiempo de espera.
Capacitación a los funcionarios en atención al cliente.
Mejor atención al cliente y/o usuario, mayor presencia de funcionario.
Mejorar tiempo de prestación servicio.
Mejorar la atención telefónica.
Capacitación de los funcionarios.
Capacitar más a los funcionarios con respecto a la atención al cliente. Mejora de atención al cliente por correo.
Las capitanías de puerto deben ser más serviciales con el personal civil que requiere de sus servicios.
Deben capacitar a encargados de suministrar información a los ciudadanos para entregar la información correcta, de la forma correcta. Deben agilizar los trámites, y entrenar al personal para tal caso.
Motivarlos, a continuar prestando día a día una excelente atención a quienes los requieran. Gracias.
Hay funcionarios que desconocen su función.
El Servicio prestado en las Capitanías de Puerto, por parte de los funcionarios es bueno, lo que hay que corregir es preparar al personal que labora en la Capitanía, para que en caso de que los funcionarios encargados de dependencias, tengan algún inconveniente ya sea personal, familiar o de trabajo, otro funcionario capacitado pueda cubrir su puesto mientras el



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

funcionario no este, ya que esto ocasiona demoras en los tramites, porque si se va a entregar documentación y si el funcionario no está, hay que regresar o más tarde o al otro día ya que esa persona no se encuentra disponible para atender cualquier solicitud y la respuesta que dan es que no está o que está en alguna inspección y que se demora.

La respuesta escrita de solicitudes radicadas tarda mucho.

Hemos tenido muchos inconvenientes para hacer los pagos de las facturas por la página.

TRÁMITES (DEMORA)

Descentralizar procesos en la capitanía.

Agilidad trámites.

Descentralizar los trámites.

Agilizar los trámites.

Los trámites necesitan de mucho tiempo para ser efectivos, las firmas de documentos se demoran mucho cuando los funcionarios tienen que salir de las instalaciones, cuando un funcionario sale de vacaciones siempre hay demora a y retrasos en gestionar solicitudes, los zarpes para embarcaciones pequeños deberían ser por más tiempo, los zarpes se podrían diligenciar por internet, me cansé de hacer diligencias personalmente y busque un tramitador que nos colaborara.

No comparto el hecho de que soliciten Zarpe para botes privados, y que no exista posibilidad de adquirirlos un fin de semana.

Muchos certificados que contienen la misma información, se podría agilizar en un solo formulario toda la información requerida por ustedes.

Eliminar ciertos trámites de forma física tales como confirmación de visita, solicitud de perito y permisos para vigilancia en fondeo. Se sugiere realizar dichos tramites vía correo electrónico.

Eleve una protesta al capitán de puerto de Cartagena antes de que entregara el cargo en diciembre enero 2012-2013, explicándome el motivo de tener cerca de 9 meses sin poder acreditar mi título de Primer Oficial de Maquinas, cuando el empleado de gente mar de su oficina, me devolvió dos veces los documentos para obtener el título siendo que yo se los lleve, dos veces, el ultimo Fotocopia de El título anterior, y volvió y lo perdió y más sin embargo los envió a Bogota, para que después de tres meses Dimar Bogotá Personalmente me dijera que los documentos se devolvieron a Cartagena porque Faltaba copia del título de Oficial de Maquinas, ...Pregunto ...? ACASO era muy difícil buscar en los archivos y Fotocopiar el documento y darle tramite al Nuevo Título...? ahora bien, no le dan al Tramitarte una hoja de Verificación de documentos...? o se puede Mandar desde una Capitania a Dimar Documentos completos.....? esto paso con migo y es la hora y no he obtenido respuesta, ya averigüé y este funcionario fuera de que atiende mal , dedica mucho tiempo a hablar por teléfono cosas PARTICULARES Y POR ESTAR EN ESAS ACTIVIDADES, fue que perdió mis documentos y los envió incompletos haciéndome perder 9 meses de TRABAJO, en Dimar Bogota ocurrió lo mismo, me recibieron los doc., y no me dijeron nada acerca de tramitar la Libreta de embarque, cuando me di cuenta, ya habían pasado cerca de un mes , y 15 días para el trámite, nadie tuvo en cuenta este pequeño detalle y nuevamente me toco esperar a Dios gracias esta vez no perdí la solicitud de empleo, seguiré esperando que me responden , sobre todo para mejorar, porque si los Marineros tenemos más de 10 años tramitando Licencia Títulos SCTW , para que tanto tramite cuando vamos a renovar, otra vez fotocopia de todos los doc.



Como si fuera la primera vez,...estos ya no están registrados, con copian en archivo de DIMAR....? EJEMPLO, CERTIFICADOD DE ESCOLARIDAD, CC, TITULO ANTERIOR, ETC. antes era más ágil, Gracias Jorge Orozco.
Demora excesiva en trámites.
Me están perjudicando con la demora para entregarme el título.
1. La visita única a las barcos se está presentando que nos debemos desplazar a la hora que sea a buscar al funcionario de capitanía (donde este) para que nos tramite el acta de visita y nos entregue el zarpe, en ocasiones se molestan por la hora pero lamentablemente con el tema operativo de los buques no podemos esperar hasta el otro día. 2. Sería importante contar con personal capacitado en las capitanías para atender las consultas que se tengan sobre el manejo de los manifiestos de carga en el sitmar, ya que esta información solo la manejan en Bogotá.
Envié para sacar la licencia ya que he navegado en muchos países aquí me demoran el proceso y eso que soy colombiano, de verdad toca es ser recomendado de alguien para que le tramiten a uno la licencia.
Algunas veces el concepto del abogado de dimar no coincide con. El concepto del funcionario y crean demoras en todos los trámites.
Tengo entendido que EL ZARPE es un documento que se requiere para traslado de una embarcación de una Jurisdicción a otra. No es lógico ni anti trámites diligenciar 4 formularios con 60% de la información que N/A o poco probable de comprobar , para salir de paseo con la familia en una embarcación de recreo de una playa a otra a quince minutos de distancia. La tramitología conduce a la intermediación y esto aumenta las posibilidades de corrupción. Hoy en día la tecnología de comunicaciones (radio, Comp., Cel, Bases de datos, etc.) permite un CONTROL y acompañamiento más eficiente y económico especialmente para las entidades gubernamentales que podrían enfocarse en resolver COSAS más importantes, si se reduce el tiempo en revisión de papeles y recolección de firmas.
Se demoran mucho los trámites de documentos, cuando se solicitan a través de una Capitanía a otra.
Demora en los trámites y licencias.
Mejorar tiempo en trámites.
Mejorar el tiempo d respuesta al trámite.
Sugiero entregar a los usuarios una Lista completa de los documentos a presentar, sobre todo para Registro de Naves Menores.

MAYOR NÚMERO DE FUNCIONARIOS

Que haya más personal para atención al cliente.

Más funcionarios.

Adicionar más funcionarios.

Más funcionarios.

Más funcionarios para gente de mar, ampliar la sede de capitanía Cartagena.

Utilización turnos y aumentar funcionarios en gente de mar.

Asignar más funcionarios para gente de mar.

Más funcionarios gente de mar.

Tener más funcionarios.

Tener más personal capacitado en las Capitanías para que cubran los puestos del personal, cuando sale a efectuar inspecciones de campo, ya que si el funcionario no está, se para el



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

trámite de cualquier solicitud y le dicen que vengán otro día porque no hay personal que pueda atender la solicitud.

FELICITACIONES - AGRADECIMIENTOS

Excelente los funcionarios. La dueña de la empresa jamás una atención tan buena como la actual, es de admirar, felicitaciones.

Desde que empezó la empresa ha mejorado el alquiler y ya no hay conflicto y esto se ha logrado al acompañamiento de los funcionarios de la capitanía.

Pido un aplauso al nuevo capitán, a pesar de su corta estadía que lleva, ha sabido sobre salve y sus funcionarios, pero muchas veces fueron duros con sus multas.

Se han cometido muchos errores. Hay organización respeto. Funcionarios gracias por tanta atención y formalidad, aunque un poco duro.

Felicitaciones capitanía de puerto por su gestión.

Desde que existe la empresa el cambio en la playa por el acompañamiento de los funcionarios de la capitanía de puerto en general.

La atención por parte de todo el personal fue excelente, por lo que en nombre del departamento de química de la Universidad Pedagógica Nacional sede Bogotá, doy mis agradecimientos.

Agilidad en tiempo de respuesta a trámite.

Gracias a la capitanía de puerto por la atención prestada.

Gracias a capitanía del puerto de Covenas por la atención prestada.

Todas las personas con las que he tenido contacto han sido muy claras, amables y eficientes.

En términos generales la atención fue buena.

Agradecimientos por la atención prestada en el desarrollo del curso.

Un agradecimiento especial a todas las personas que hicieron posible la visita de los estudiantes de nuestra institución.

Son muy efectivos y rápidos al contestar.

Da gusto efectuar trámites en dimar.

Excelente atención de información por email.

La página de internet es muy completa, hay buena información pero me gustaría que estuviese mejor organizada la parte de búsqueda de naves y artefactos navales, así mismo la sección de gente de mar, de resto, todo excelente. Es una página de internet muy superior a la de la DIAN.

Solo felicitarlos por vuestra excelente organización y profesional personal.

OTRAS

Mejorar el sistema de sanción para los pilotos.

Enviar por correo actualización de legislación.

Productos.

Sería súper que se hicieran capacitaciones relacionadas con el mundo marino.

Parece que nadie se ha dado cuenta de los beneficios que traerá el Canal Interoceánico de Colombia.

Las comunicaciones entre las administraciones.

Es sobre las resoluciones que cuando se trata de embarcaciones generalizan todo y no tienen en cuenta aquellas que son pequeñas de menos de 6 metros de eslora que al aplicarle la norma



queda en ridículo.
Falta de agilidad en la toma de decisiones requeridas para solucionar temas de carácter operativo en el mar
Siendo un problema tan evidente y grave la pesca con Dinamita no ha podido ser mitigada en la región a pesar de la tecnología, personal e infraestructura con que cuenta Dimar en Santa Marta.
Deben hacer una evaluación exclusiva de los funcionarios alto-bordo (los que hace las visitas a los buques), además que hablen inglés.
El no nombramiento de los peritos para la toma o cargue del diesel marino.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co