



lefa PbMz 3RXP H/32 2bv0 5101 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**MEMORANDO**

(MEM-201501215 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Noviembre 12 de 2015

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

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

**ASUNTO:** Informe interno sistema de atención a peticiones (01 de abril/15 al 30 de septiembre/15)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención a peticiones, comprendido entre el 01 de abril/ y el 30 de septiembre/15.

**1. Peticiones recibidas**

Del 01 de abril al 30 de septiembre 2015, se registraron en el sistema **460** modalidades de petición.

**1.1. Modalidades de petición por dependencia**

**P:** petición                      **Q:** queja                      **R:** reclamo  
**C:** consulta                      **S:** sugerencia                      **PI:** presunta irregularidad (denuncia)

Dependencia	P	Q	R	C	S	PI
Dirección	1    0,22%					
Grupo de Coordinación General		1    0,22%				
Subdirección de Marina Mercante (Submerc)	116    25,22%		6    1,30%	1    0,22%		
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	21    4,57%					

Documento firmado digitalmente



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



lefa PbMz 3RXP H/32 2bv0 5101 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	5	1,09%								1	0,22%
Grupo Legal Marítimo (Glemar)	8	1,74%				1	0,22%				
Grupo de Desarrollo Humano (Grudhu)	3	0,65%									
Grupo de Asuntos Internacionales	2	0,43%									
Grupo de Informática y Comunicaciones (Gruinco)	1	0,22%									
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria (Asimpo)	8	1,74%									
Área de Servicio y Participación Ciudadana (Asepac)	206	44,78%	1	0,22%							
Área de Comunicaciones Estratégicas	2	0,43%									
Centro de Investigación Oceanográfico e Hidrográfico del Pacífico (CCCP)	4	0,87%									
Centro de Investigación Oceanográfico e Hidrográfico del Pacífico (CIOH)	3	0,65%									
Capitanía de Puerto de Buenaventura	3	0,65%									
Capitanía de Puerto de Tumaco					1	0,22%					
Capitanía de Puerto de Barranquilla	4	0,87%								1	0,22%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	16	3,48%								6	1,30%
Capitanía de Puerto de Cartagena	19	4,13%	1	0,22%						3	0,65%
Capitanía de Puerto de San Andrés										1	0,22%
Capitanía de Puerto de Turbo	3	0,65%								3	0,65%
Capitanía de Puerto de Coveñas	3	0,65%			1	0,22%				1	0,22%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	2	0,43%									
Grupo Intendencia Regional Buenaventura	1	0,22%									
<b>Sub total</b>	<b>431</b>	<b>93,70%</b>	<b>3</b>	<b>0,65%</b>	<b>8</b>	<b>1,74%</b>	<b>2</b>	<b>0,43%</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>3,48%</b>
										<b>Total</b>	<b>460</b>

## 1.2. Estado de las peticiones

Estado	Número	%
Trasladadas	23	5%
Desistidas	23	5%
Cerradas	414	90%
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



lefa PbMz 3RXR H/32 2bv0 5101 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



### 1.3. Medios de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	1	0.21%
Telefónico	9	1.95%
Buzón de sugerencias	1	0.21%
Línea anticorrupción	2	0.43%
Página web	34	7.39%
Correo electrónico	319	69.34%
Correo postal	10	2.17%
Chat	84	18.26%
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>

### 1.4. Temática de las peticiones

Peticiones: **P** Quejas: **Q** Reclamos: **R** Consultas: **C** Sugerencias: **S** Felicitación: **F**  
 Presunta irregularidad: **PI**

Tema	#	%	P		Q		R		C		S	PI		
Licenciamiento y titulación	137	29,78%	128	27,83%	1	0,22%	6	1,30%	1	0,22%				
Naves y artefactos	58	12,61%	51	11,09%	1	0,22%						6	1,30%	
Licencia de explotación comercial	12	2,61%	12	2,61%										
Trámites y solicitudes de Litorales	43	9,35%	34	7,39%					1	0,22%		8	1,74%	
Empresas de transporte marítimo	23	5,00%	21	4,57%			1	0,22%				1	0,22%	
Servicio en línea y Canales de atención	12	2,61%	11	2,39%			1	0,22%						
Arribos y zarpes	7	1,52%	7	1,52%										
Señalización marítima	7	1,52%	7	1,52%										
Convocatoria licitación	0	0,00%		0,00%										
Productos y servicios meteo-marinos	16	3,48%	16	3,48%										
Protección del medio marino	1	0,22%	1	0,22%										
Funciones Dimar	53	11,52%	51	11,09%	1	0,22%								
Tráfico Marítimo	16	3,48%	16	3,48%										
Gestion de Personal	32	6,96%	32	6,96%										
Otros	43	9,35%	44	9,57%								1	0,22%	
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100%</b>	<b>431</b>	<b>93,70%</b>	<b>3</b>	<b>0,65%</b>	<b>8</b>	<b>1,74%</b>	<b>2</b>	<b>0,43%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>16</b>	<b>3,48%</b>

Documento firmado digitalmente



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



lefa PbMz 3RXP H/32 2bv0 5I01 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-framitesenlinea>



## 2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario referente a la gestión de las peticiones, una vez se ha enviado la respuesta a la solicitud, se genera un enlace que le permite evaluar las siguientes variables de uno a tres, siendo uno (01) la calificación más baja y tres (03) la más alta:

- Calidad de la respuesta recibida
- Tiempo de envío de la respuesta

Durante los meses reportados en el presente informe, **19** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:

### 2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	19	100%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

- Se recibieron agradecimientos y felicitaciones por parte de los usuarios por el servicio prestado a través del sistema de atención a peticiones.

### 2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	13	68.42%
2	5	26.31%
1	1	5.26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- Se sugiere responder en menor tiempo; sin embargo estos fueron dentro del tiempo legal vigente.

### 2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	13	68.42%
2,5	5	26.31%
1,5	1	5.26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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



lefa PbMz 3RXP H/32 2bv0 5101 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



El **68.42%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor total de tres (3.0), indicando:

- Agradecimiento por la respuesta otorgada a las peticiones.
- Agradecimiento por la atención prestada mediante el sistema.

### 3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de abril al 30 de septiembre 2015, se registraron en el sistema seis (3) quejas y cinco (8) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	3	0.65%
Reclamo	8	1.74%

#### 3.1. Relación de quejas y reclamos

Código	Tipo	Asunto	Unidad
IIT-182	Queja	Naves y artefactos	Asepac
IIT-112	Reclamo	Empresas de transporte marítimo	CP02
IIT-184	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc
IIT-15914	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc
IIT-15997	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc
IIT- 215	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc
IIT- 219	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc

IIIT-494	Queja	Licenciamiento y titulación	CP05
IIIT-311	Queja	Funciones Dimar	Grucog
IIIT-446	Reclamo	Servicio en línea y canales de atención	CP09
IIIT-306	Reclamo	Licenciamiento y titulación	Submerc

### 4. Felicitaciones

Durante el periodo a reportar se presentó una (01) felicitación:

Código	Unidad
IIIT-467	CP06



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

## 5. Resultados indicadores de gestión

**\*Nota:** el tiempo de las peticiones se basa en quince (15) días hábiles para las peticiones en general y treinta (30) días para las consultas. Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

### 5.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el periodo a reportar, el **95%** del total de las peticiones recibidas fueron respondidas dentro del tiempo legal vigente.

### 5.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas en el tiempo legal

Para el periodo a reportar, las peticiones que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **5 días**. (Sin contar las consultas).

#### Consultas

Para el periodo a reportar, las consultas que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **26 días**.

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

Para el periodo a reportar, las peticiones que sobrepasaron los tiempos legales vigentes para ser respondidas, se contestaron en promedio en **20.83 días**, sobrepasando en más de cinco (5) días el término legal.

### 5.4. Tiempo de respuesta quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron dentro del tiempo legal es de **3.5 días**.

### 5.5. Tiempo de respuesta quejas y reclamos vencidos

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron fuera del tiempo legal es de **19 días**, sobrepasando en cuatro (4) días los términos legales.



lefa PbMz 3RXP H/32 2bv0 5101 12g= (Válido indefinidamente)  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



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

Para el periodo a reportar, el **68.42%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

## 6. Sugerencia levantamiento de acciones

Teniendo en cuenta las novedades y resultados presentados en los puntos dos (2) evaluación del sistema por parte del ciudadano, tres (3) informe quejas y reclamos y cinco (05) resultados indicadores de gestión, a continuación se describen las sugerencias de levantamiento de acciones, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso del sistema de atención a peticiones.

Actividad por mejorar	Dirigido a
Dar cumplimiento a los protocolos de atención en la respuesta que es enviada al ciudadano, de acuerdo con lo estipulado en la Circular 29201401252 del 06 de marzo 03 de 2014.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Emitir una respuesta completa y oportuna al usuario que le permita aclarar sus inquietudes y no dar cabida a interpretaciones.	Todas las unidades. Todos los procesos.
En caso de requerir visto bueno por parte de otras dependencias, se debe tener en cuenta el tiempo que ello conlleva, así como el tiempo en caso de presentarse ajustes para posterior firma, con el fin de no incurrir en faltas a la normatividad vigente.	Todas las unidades. Todos los procesos.
La unificación de los procedimientos y requisitos de los trámites a nivel nacional evitaría que los ciudadanos interpongan reclamos por demoras en la entrega del trámite.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Los procesos deben revisar las presuntas irregularidades que han llegado a la Entidad, donde presuntamente se evidencia faltas a normas de la marina mercante y/o de bienes de uso público.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Evaluar el tiempo de ejecución de los trámites, debido a que los usuarios se encuentran inconformes con los tiempos de respuesta.	Todas las unidades. Todos los procesos.

Atentamente;

**PD ADRIANA ALARCÓN TORRES**

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**  
 Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)