

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>  
Ov1f pQM IBVj r8FI TCcj WCW E74=



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## MEMORANDO

(MEM-202200333 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá D. C. abril 12 de 2022

**PARA:** Capitán de Navío  
**ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO**  
Coordinador General Dimar

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

**Asunto:** Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2022

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, lo cual responde a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2022.

### 1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un aumento del **12.12%** en las peticiones recibidas, con relación al IV trimestre de 2021, para un total de **1163** peticiones recibidas en el I trimestre de 2022.

II trimestre 2021	III trimestre 2021	IV trimestre 2021	I trimestre 2022
1170	1202	1022	1163

#### 1.1. Modalidad de petición.

Para el trimestre actual a reportar se resalta la presencia de felicitaciones para la Entidad, ya que en el trimestre anterior no se evidenció ningún registro. En cuanto al comportamiento general, la petición de documentos y de información se considera la de más alta afluencia con un 48.84%, seguido de peticiones entre autoridades con el 28.55% y cerrando el top 3 se posiciona con el 16.25% las peticiones de interés general o particular. El comportamiento de la solicitud y radicación de peticiones se mantiene para el trimestre actual, ya que en el anterior registro los mismos tipos de peticiones fueron los relacionados con mayor interés y movimiento.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Tipo de petición	Total	%
Consulta	2	0,17%
Felicitación	2	0,17%
Peticiones de documentos y de información	568	48,84%
Peticiones entre Autoridades	332	28,55%
Presunta irregularidad	37	3,18%
Queja	2	0,17%
Reclamo	28	2,41%
Interés general o particular	189	16,25%
Sugerencia	3	0,26%
<b>Total</b>	<b>1163</b>	<b>100%</b>

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

Sobre la petición de documentos y de información, el Subtipo de petición información general lidera los procesos con un 47.12% sobre el total de peticiones (1163) y teniendo en cuenta que las peticiones de documentos y de información es cuando requiere información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, con un término para resolver de diez (10) días siguientes al recibo, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los 3 días siguientes. El tiempo promedio de respuesta es de 6.5 días para el trimestre actual sobre 10 días, según lo estipulado en la ley 1755 de 2015.

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
<b>Consulta</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>
Sin Subtipo	2	0,17%
<b>Felicitación</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>
A un proceso	1	0,09%
A la Entidad	1	0,09%
<b>Interés general o particular</b>	<b>189</b>	<b>16,25%</b>
Estado del trámite	53	4,56%
Información General	1	0,09%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0,09%
Reconocimiento de un Derecho	126	10,83%
Sin Subtipo	8	0,69%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>568</b>	<b>48,84%</b>
Información General	548	47,12%
Sin Subtipo	20	1,72%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>332</b>	<b>28,55%</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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Sin Subtipo	332	28,55%
<b>Presunta irregularidad</b>	<b>37</b>	<b>3,18%</b>
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	25	2,15%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	11	0,95%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,09%
<b>Queja</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,09%
Sin Subtipo	1	0,09%
<b>Reclamo</b>	<b>28</b>	<b>2,41%</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	9	0,77%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	13	1,12%
Fallas en los canales de comunicación	5	0,43%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,09%
<b>Sugerencia</b>	<b>3</b>	<b>0,26%</b>
A la Entidad	3	0,26%
<b>Total</b>	<b>1163</b>	<b>100,00%</b>

## 1.2. Modalidad de petición por dependencia.

A continuación, se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad por modalidad de petición. (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

Las áreas con mayor interacción sobre la gestión y respuesta de las peticiones corresponden a: Asepac con el 26.74%, seguido por Submerc - Naves con un 18.74% y posteriormente CP05 - Cartagena registra 14.70% de las gestiones realizadas.

Dependencia	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
Área de Capitanías	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Área de Capitanías - Inspecciones	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
ASEPAC	300	25,80%	1	0,09%	4	0,34%	1	0,09%	4	0,34%	0	0,00%	1	0,09%	311	26,74%
ASIMPO	16	1,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,38%
CCCP	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
CIOH	13	1,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,12%
CP01	31	2,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	2,67%
CP02	11	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,95%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

CP03	33	2,84%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	1	0,09%	0	0,00%	1	0,09%	36	3,10%
CP04	65	5,59%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	69	5,93%
CP05	137	11,78%	0	0,00%	10	0,86%	0	0,00%	24	2,06%	0	0,00%	0	0,00%	171	14,70%
CP06	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
CP07	19	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	20	1,72%
CP08	17	1,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,55%
CP09	18	1,55%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,63%
CP10	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
CP11	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
CP12	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
CP14	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
CP15	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
CP19	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
DIMAR	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
GINRED 3	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
GINRED 4	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
GLEMAR	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	4	0,34%
GPLAD	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
GRASI	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
GRUCOI	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
GRUDHU	10	0,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,86%
SUBAFIN	24	2,06%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,15%
SUBDEMAR - Investigación Científica	24	2,06%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,15%
SUBDEMAR - Litorales	20	1,72%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	1,72%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
SUBMERC	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
SUBMERC - Empresas	12	1,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,03%
SUBMERC - Gente de Mar	48	4,13%	0	0,00%	12	1,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	60	5,16%
SUBMERC - Naves	217	18,66%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	218	18,74%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> Ovi1 pQIM IBVJ r8FI TCg wCwE74=

Documento firmado digitalmente



La seguridad es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

SUBMERC - Reglamentación	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
SUBMERC - Transporte Marítimo	31	2,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	32	2,75%
<b>Total</b>	<b>1089</b>	<b>93,64%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>28</b>	<b>2,41%</b>	<b>3</b>	<b>0,26%</b>	<b>37</b>	<b>3,18%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>1163</b>	<b>100,00%</b>

### 1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación, se describen las modalidades de petición por las diferentes temáticas y sub-temáticas registradas en el sistema de atención a peticiones:

El comportamiento de este ítem no se altera en comparación al trimestre pasado, ya que el proceso de naves sigue siendo el registro con más interacciones con 34.65% sobre el registro total, seguido de gente de mar con 21.67% y litorales con 14.36% de registro. Se resalta que una felicitación corresponde al proceso de Naves, siendo el de mayor afluencia y la otra felicitación para investigación científica.

Asunto	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
<b>Administrativo y Financiero</b>	<b>31</b>	<b>2,67%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>32</b>	<b>2,75%</b>
Certificado de libertad y tradición	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Estado de Abanderamiento	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Playas	23	1,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,98%
Certificado de tripulación mínima de seguridad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Hijo	2	0,17%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>	<b>55</b>	<b>4,73%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>55</b>	<b>4,73%</b>
Autorización de zarpe de naves	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Autorización para el arribo de naves	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Información no relacionada con trámites	47	4,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	47	4,04%
<b>Desarrollo Humano</b>	<b>14</b>	<b>1,20%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>15</b>	<b>1,29%</b>
Consulta procesos de selección	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Personal Dimar retirado	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
Sin Hijo	5	0,43%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,52%
<b>Empresas</b>	<b>37</b>	<b>3,18%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>38</b>	<b>3,27%</b>
Información no	37	3,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	38	3,27%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/S-TransmisionLinea> Ovl1f pQIM IBVJ r8FI TCg wCw E74=

Documento firmado digitalmente



La seguridad es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

relacionada con trámites																
<b>Gente de Mar</b>	<b>239</b>	<b>20,55%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>13</b>	<b>1,12%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>252</b>	<b>21,67%</b>
Centros de formación y capacitación	10	0,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,86%
Certificados de Suficiencia	3	0,26%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Certificados médicos	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	11	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,95%
Información no relacionada con trámites	29	2,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	2,49%
Licencia de peritos marítimos	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Licencia de practica	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Solicitudes de ascenso	4	0,34%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Solicitudes de homologación	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	175	15,05%	0	0,00%	11	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	186	15,99%
Sin Hijo	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
<b>Información General de la Entidad</b>	<b>56</b>	<b>4,82%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>5</b>	<b>0,43%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>65</b>	<b>5,59%</b>
Funciones Dimar	10	0,86%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	13	1,12%
No competencia de Dímar (trasladada)	19	1,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	24	2,06%
Aprobación evaluación de protección para certificado internacional de protección del buque o documento de cumplimiento de la instalación portuaria	26	2,24%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,32%
Sin Hijo	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
<b>Investigación Científica Marítima</b>	<b>47</b>	<b>4,04%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>48</b>	<b>4,13%</b>
Cartografía náutica	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Centros de Investigación	30	2,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	31	2,67%
Hidrografía/Oceanografía	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Aprobación plan de protección para certificado internacional de protección del buque o documento de cumplimiento de la instalación portuaria	8	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,69%
Eventos	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Hijo	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Copia en papel autenticada de documento electrónico. La validez de este documento electrónico se verifica ingresando a: https://www.mil.mil.co/SI-TramitesEnLinea



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

<b>Litorales</b>	<b>146</b>	<b>12,55%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>19</b>	<b>1,63%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>167</b>	<b>14,36%</b>
Concesión en playas marítimas y terrenos de ajamar (bienes de uso público)	27	2,32%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,41%
Información no relacionada con trámites	86	7,39%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	90	7,74%
Titularidad de Naves	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Ocupaciones indebidas/restituciones bienes de uso público	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,38%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,98%
Conceptos de jurisdicción	20	1,72%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	1,72%
Sin Hijo	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
<b>Naves</b>	<b>386</b>	<b>33,19%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>8</b>	<b>0,69%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>8</b>	<b>0,69%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>403</b>	<b>34,65%</b>
Asignación número de identificación del casco	6	0,52%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	9	0,77%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,95%
Información no relacionada con trámites	135	11,61%	0	0,00%	5	0,43%	0	0,00%	8	0,69%	0	0,00%	1	0,09%	149	12,81%
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Personal Dimar Activo	204	17,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	204	17,54%
Reconocimiento Oficial de Protección Marítima	13	1,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,12%
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Hijo	11	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,95%
<b>Protección Marítima (PBIP)</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>
Información no relacionada con trámites	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
<b>Señalización Marítima</b>	<b>5</b>	<b>0,43%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>5</b>	<b>0,43%</b>
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1



La validez de este documento público Verificado en el sitio: https://servicios.dimar.mil.co/S-TransmisionLinea



La seguridad es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

privados o entidades públicas																
Información no relacionada con trámites	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
<b>Servicios en Línea y Canales de Comunicación</b>	<b>18</b>	<b>1,55%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>4</b>	<b>0,34%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>23</b>	<b>1,98%</b>
Canales de atención	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Pago de facturas	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sede Electrónica	14	1,20%	0	0,00%	3	0,26%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,55%
Tienda Virtual Dimar	1	0,09%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
SITMAR	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
<b>Transporte Marítimo y Fluvial Internacional</b>	<b>50</b>	<b>4,30%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>4</b>	<b>0,34%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>55</b>	<b>4,73%</b>
Información no relacionada con trámites	50	4,30%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	55	4,73%
<b>Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros</b>	<b>3</b>	<b>0,26%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>3</b>	<b>0,26%</b>
Pasantías	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
<b>DE Marítima Fluvial y Costera</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>
Hidrografía/Oceanografía	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
<b>Total general</b>	<b>1089</b>	<b>93,64%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>28</b>	<b>2,41%</b>	<b>3</b>	<b>0,26%</b>	<b>37</b>	<b>3,18%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>1163</b>	<b>100,00%</b>

#### 1.4. Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el sistema de atención a peticiones, a través de los diferentes canales de atención. Debido al incremento general de peticiones, se presentaron registros superiores en cada medio de recepción, pero los porcentajes del trimestre no mostraron comportamientos ni variables de cambio.

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	918	78,9%
Presencial	99	8,5%
Línea Gratuita	37	3,2%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	100	8,6%
Chat	4	0,3%
Empresas de mensajería	5	0,4%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1163</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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>  
Ov1f pQvM IBVj r8FI TCg wCvW E74=



A continuación, se presenta la atención de peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones. Para el trimestre a reportar se genera un aumento en las atenciones en un 7.64% a comparación de las 8086 atenciones del IV trimestre de 2021.

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	7249	82,80%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1128	12,88%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	378	4,32%
<b>Total</b>	<b>8755</b>	<b>100%</b>

### 1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se relaciona el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por tipo de solicitud:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	2	0	0,0	15,0
Felicitación	2	0	0,0	10,0
Peticiones de documentos y de información	568	7	1,3	6,5
Peticiones entre Autoridades	332	10	2,4	4,6
Presunta irregularidad	37	0	0,0	11,8
Queja	2	0	0,0	5,0
Reclamo	28	0	0,0	4,0
Interés general o particular	189	0	0,0	7,1
Sugerencia	3	0	1,0	16,3
<b>Total</b>	<b>1163</b>	<b>17</b>	<b>1,89</b>	<b>6,2</b>

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

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>  
 Ovi1f pQVM IBVJ r8FI TCcj WCW E74=

Documento firmado digitalmente



**Dirección General Marítima**  
 Autoridad Marítima Colombiana

En el presente ítem se relaciona el número de peticiones resueltas extemporáneamente por dependencia, registrando así una disminución en el porcentaje de vencimiento, pasando del 2% en el trimestre anterior, a un 1.57% para I trimestre de 2022.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cantidad de vencimientos	% vencimiento
CP11	1	1	100,00%
SUBDEMAR - Litorales	17	7	41,18%
CCCP	3	1	33,33%
CP09	19	1	5,26%
CP04	69	2	2,90%
ASEPAC	311	3	0,96%
SUBMERC - Naves	216	2	0,92%
CP05	164	1	0,61%
<b>Total</b>	<b>1145</b>	<b>18</b>	<b>1,57%</b>

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 1.89 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 1.89 días posteriores al vencimiento.

En cuanto el registro de las peticiones vencidas se evidencia una disminución de 8 peticiones en comparación al trimestre anterior, debido a esto se presenta una mejora en el indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del 97.39%, a un 98.25% para el trimestre actual equivalente a una mejora superior en un 0.86%.

## 1.7 Quejas y reclamos.

### 1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.

Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento con el punto 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	1	4	5
CP05	0	10	10
SUBAFIN	1	0	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	12	12
SUBMERC - Naves	0	1	1
SUBDEMAR - Investigación Científica	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>30</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  
 Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

### 1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, por asunto y se relaciona la sub clasificación por tipo de petición.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total general
<b>Gente de Mar</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	7	7
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	5	5
<b>Información General de la Entidad</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	1	1
<b>Naves</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	7	7
<b>Litorales</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
<b>Desarrollo Humano</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0	1
<b>Servicios en Línea y Canales de Comunicación</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Fallas en los canales de comunicación	0	4	4
<b>Administrativo y Financiero</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Administrativo y Financiero	1	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>30</b>

### 2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 7249 atenciones, equivalentes a un aumento del 6.83% sobre el trimestre anterior. Durante el mes de marzo, se inicia la gestión de atención ciudadano en todas las unidades a nivel nacional, con personal de Dimar. Es por esto que se registra un mayor número de capitanías de puerto, que no necesariamente tienen el servicio tercerizado. De esta manera se muestra la gráfica de atenciones por rango de hora en las unidades de CP01, CP02, CP03, CP04, CP05, CP06, CP07, CP09, CP10, CP12 y Sede central.

Para el rango de atención por hora se entiende que, el 44.90% de las atenciones totales comprenden entre las 09:00 am y las 11:00 am, entre ellas el pico más alto de la mañana y el día registra las 10:00 am con el 15.33%. Para el rango más alto de la tarde obtiene el 37.34%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



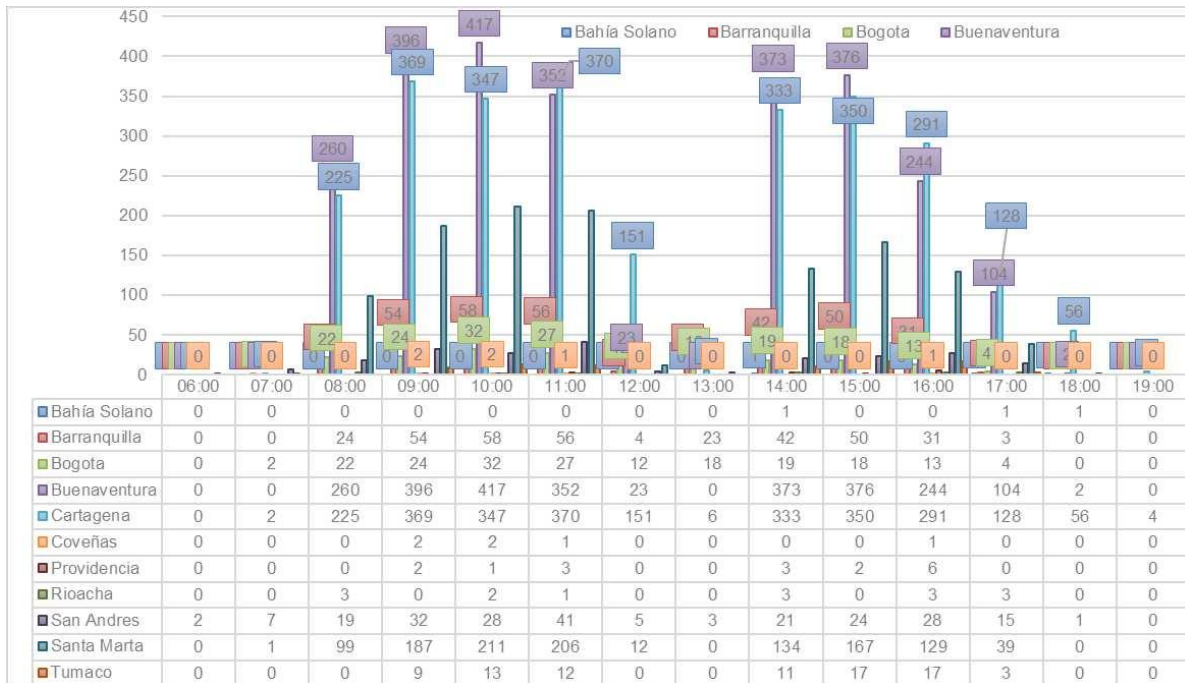
La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

de las atenciones totales entre las 14:00 y las 16:00, siendo las 15:00 el pico más alto de la tarde con 13.85% de las atenciones.



## 2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

Para la atención promedio de la semana se registra que los días a mitad de semana (de martes a jueves) son los que los usuarios prefieren para acercarse a las unidades evidenciando el 64.09% del total de atenciones; siendo el día martes con el mayor número de atenciones con el 21.80%, seguido del miércoles con el 21.70%) y el jueves con un 20.60% siendo superiores a un promedio de atención del 20%, ya que el viernes registra sólo el 18.95% y el lunes siendo el día menos visitado por los usuarios con el 16.95%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

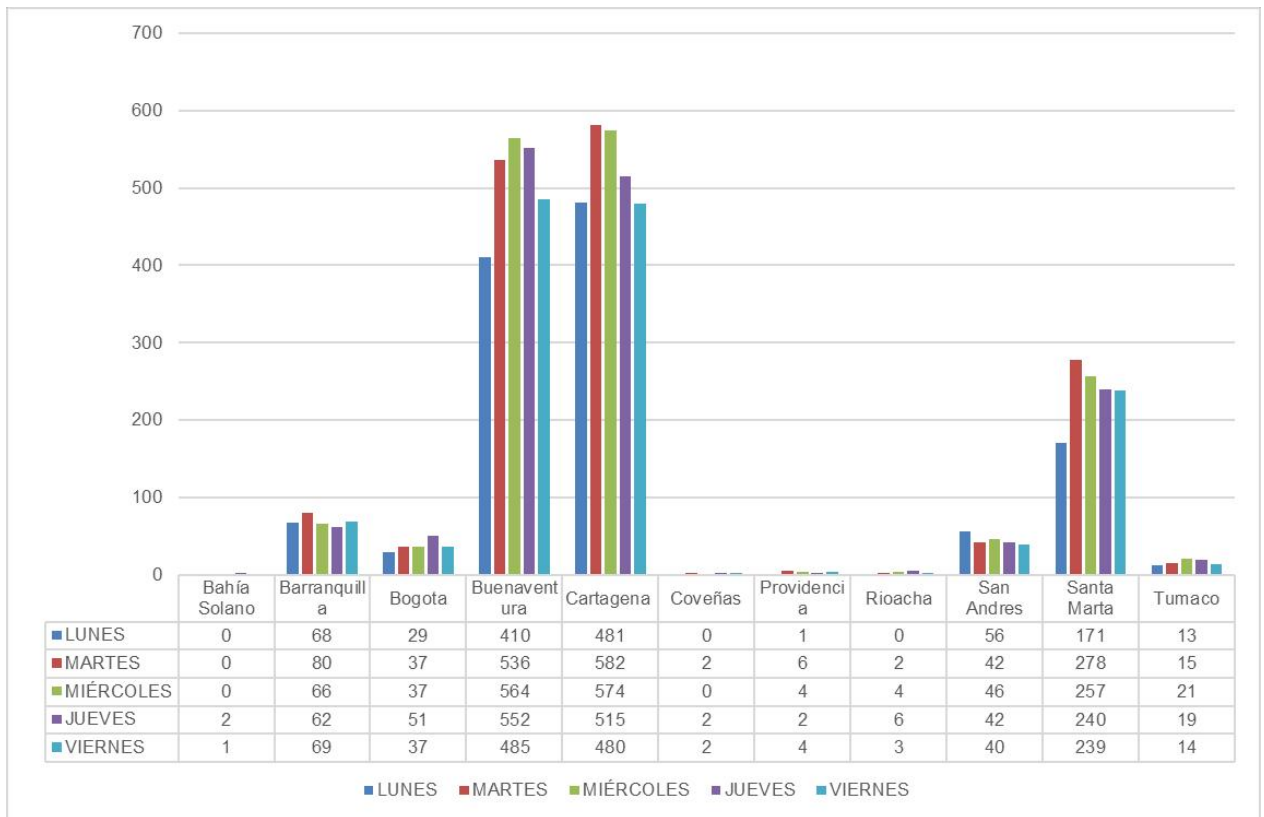


La seguridad es de todos

Mindefensa

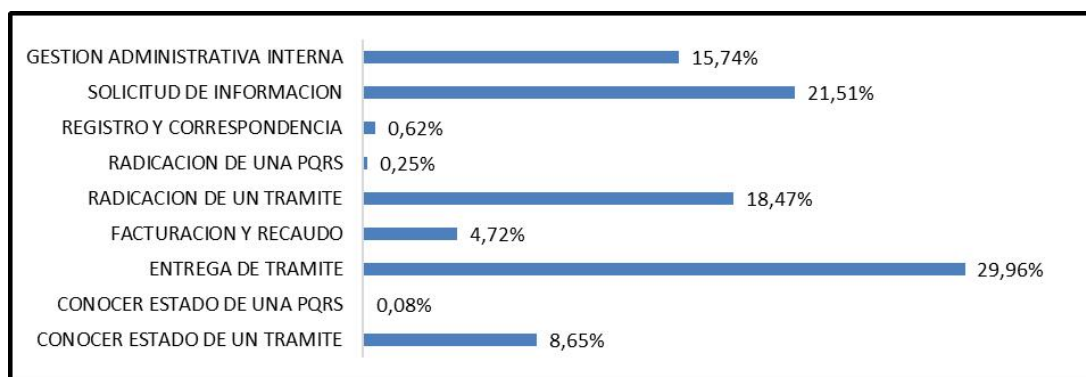


Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana



## 2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

Se comprende el 51.47% de las atenciones presenciales en la entrega de trámites con el mayor número de interacciones, correspondiente al 29.96% y a solicitud de información con el 21.51%.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1

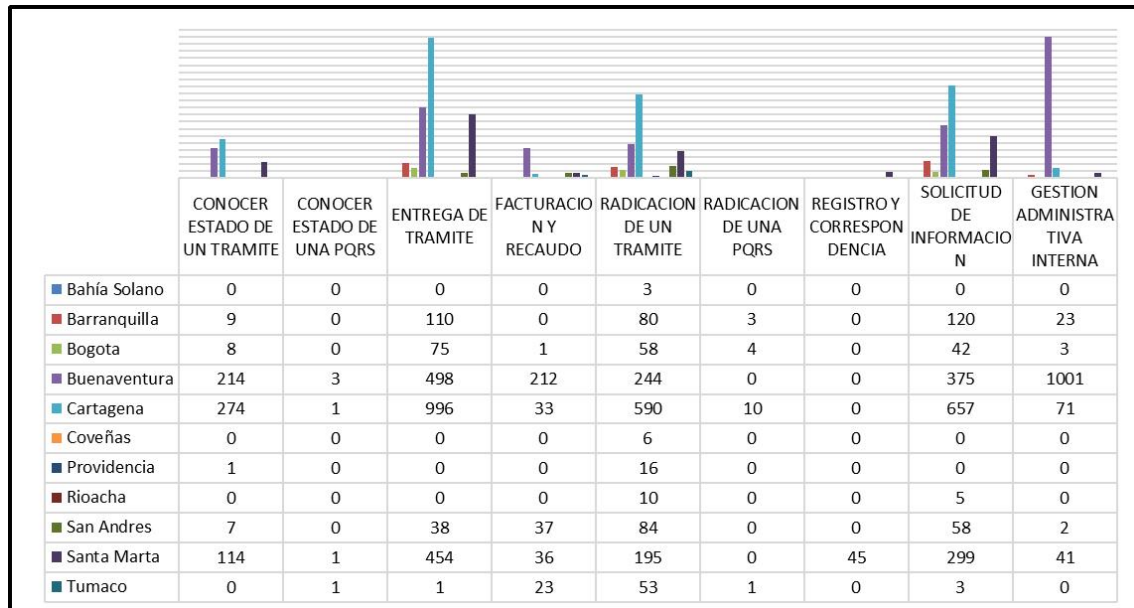


La seguridad es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



### 3. Línea de atención al ciudadano

Para la atención en la línea telefónica se evidenció una gran mejora para el trimestre actual, ya que, aunque registra un aumento en interacción del 13.39% pasando de 977 a 1128 interacciones, se registra una disminución considerable en los abandonos del trimestre de un 164% pasando de 267 en el último trimestre de 2021 a 101 abandonos en el trimestre reportado, lo que equivale a un promedio de mejora del 89%.

En cuanto al número de atenciones y abandonos se presentó una mejora, aunque el tiempo de conversación aumente en 10 segundos el tiempo de llamada total disminuye en 00:01:55 (un minuto con cincuenta y cinco segundos) por medio de la operación de tiempo completo de llamada menos tiempo de conversación, se obtiene un tiempo real de atención que para el cuarto trimestre de 2021 se registra en 00:05:21, mostrando una mejora para el trimestre actual de 00:02:04, es decir, un tiempo de atención para el I trimestre de 2022 de 00:03:17, de acuerdo a esto se obtiene el promedio del número de veces aparcadas por los agentes durante el periodo, correspondiente a 1.64 veces aparcadas por llamada, mostrando una mejora del 62.94%, ya que para el trimestre anterior registro 2.68 veces de aparcamientos en la llamada.

Cabe aclarar la mejora obtenida en el tiempo en cola del usuario, ya que se disminuyó el tiempo pasando de 00:03:08 a 00:01:10 con una mejora de 00:01:58 equivalente a un 168.57%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad es de todos

Mindefensa



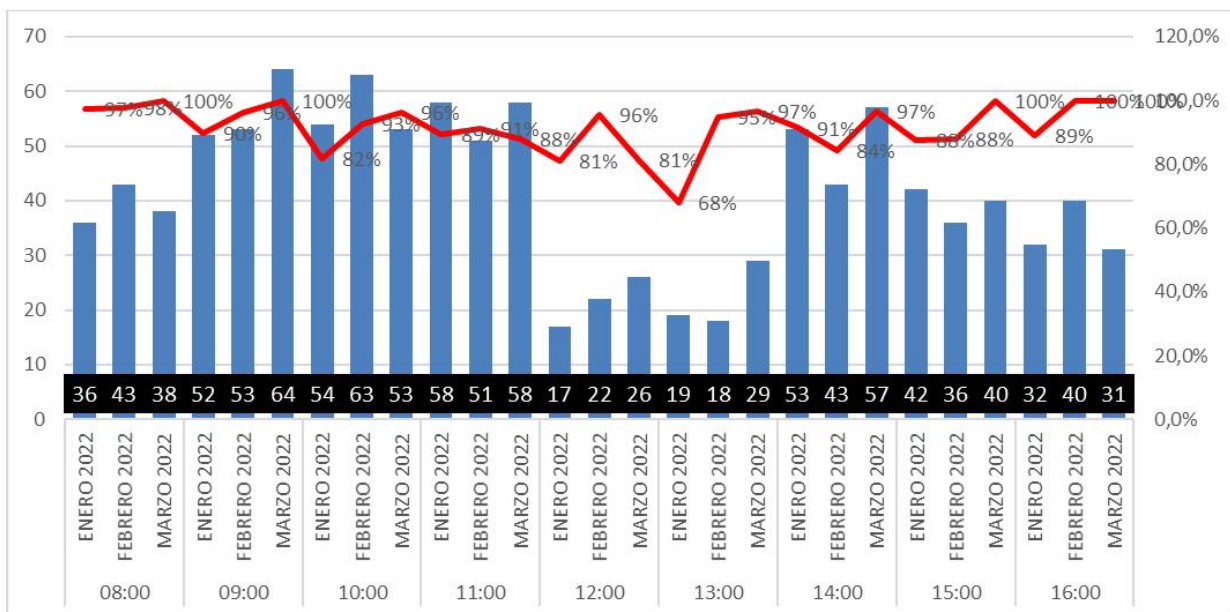
Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana



### 3.1 Tráfico de llamadas

La franja horaria con mayor afluencia corresponde a las 10:00 am, que en promedio en el trimestre obtiene un promedio de atención del 90.3%, seguido de la franja horaria más alta en la tarde correspondiente a las 14:00 con un nivel de servicio del 90.8%. El nivel de servicio más alto corresponde a las 08:00 am con el 98.3% de cumplimiento.

Para el trimestre actual, el mes de marzo registra un mayor número de atenciones en la mayoría de las franjas horarias, con un porcentaje de 47.56% seguido de febrero con el 34.57% de las atenciones y por último enero con 17.86%



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### 3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico. Cabe aclarar que el subtema de mayor afluencia en el canal corresponde a títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales con el 39.89% del total de interacciones.

Tema y subtema de llamada	Total	%
NO TIPIFICADAS	11	0,98%
NO TIPIFICADAS	11	0,98%
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	415	36,79%
GENTE DE MAR	382	33,87%
NAVES	16	1,42%
EMPRESAS	10	0,89%
LITORALES	7	0,62%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	33	2,93%
GENTE DE MAR	14	1,24%
NAVES	8	0,71%
LITORALES	4	0,35%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	3	0,27%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	2	0,18%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	1	0,09%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	1	0,09%
DEVOLUCION DE LLAMADA	1	0,09%
GENTE DE MAR	1	0,09%
RADICACION DE UN TRAMITE	1	0,09%
NAVES	1	0,09%
RADICACION DE UNA PQRS	23	2,04%
GENTE DE MAR	16	1,42%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	2	0,18%
NAVES	1	0,09%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	1	0,09%
SENAIZACION MARITIMA	1	0,09%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,09%
LITORALES	1	0,09%
SOLICITUD DE INFORMACION	593	52,57%
GENTE DE MAR	220	19,50%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	103	9,13%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	78	6,91%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/ServiciosOnline>  
Ov1f pQVM IBVJ r8FI TCcj WCW E74=

Documento firmado digitalmente





La seguridad es de todos

Mindefensa

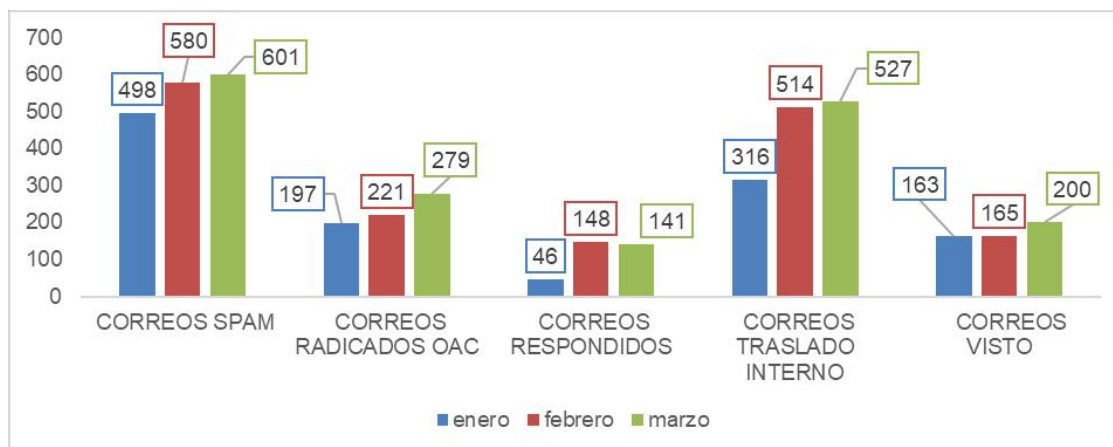


Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

EMPRESAS	59	5,23%
NAVES	59	5,23%
LITORALES	30	2,66%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	14	1,24%
JURIDICA	9	0,80%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	6	0,53%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	5	0,44%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	4	0,35%
DESARROLLO HUMANO	4	0,35%
PROTECCION DEL MEDIO MARINO	1	0,09%
SEÑALIZACION MARITIMA	1	0,09%
TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	51	4,52%
TRANSFERENCIA AL CONMUTADOR	30	2,66%
CLIENTE ABANDONA CONTACTO	19	1,68%
TURNO/LLAMADA/CHAT EQUIVOCADA	2	0,18%
<b>Total</b>	<b>1128</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Atención correo institucional

El correo electrónico corresponde a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones. Para el periodo actual se reporta nuevamente una disminución en el correo institucional del 5.70% pasando de, 4858 a 4596, de acuerdo con los últimos dos trimestres se considera una disminución de puntos porcentuales en este canal de 16.27%. A continuación, se presenta la clasificación de la gestión realizada:



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> Ovi1 pQIM IBVJ r8FI TCg WCW E74=



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

## 5. Atención chat

### 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

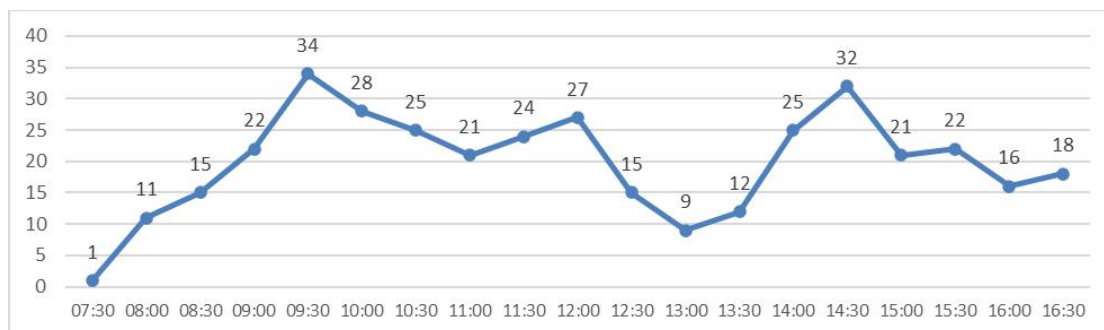
Para el primer trimestre de 2022 se registra un aumento en la cantidad de atenciones equivalente a un 6.08% correspondiente de 378 atenciones realizadas, provocando una mejora considerable en los abandonos, ya que para el trimestre pasado se reportaron 77 abandonos y para el trimestre actual 22 considerando una mejora del 250%.

En cuanto a la atención por días de la semana se considera que el día martes es el de mayor afluencia durante el trimestre actual con el 26% de las interacciones y registra como el segundo día con el nivel de servicio más alto con el 95%, el día con el nivel de servicio más alto corresponde al día jueves con el 99% de efectividad.



### 5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora

Respecto a las interacciones por rango de media hora durante el trimestre actual registra las 09:30 am como la hora del día y de la mañana, con mayor número de interacciones con 34 y el pico más alto en la tarde corresponde a las 14:30. Para el trimestre pasado el pico más alto se registró a las 10:00 am y fue de 28 interacciones y para el trimestre actual el mismo rango de hora registra las mismas 28 atenciones con la variable de ser el tercer rango de hora más afluente del trimestre.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad es de todos

Mindefensa



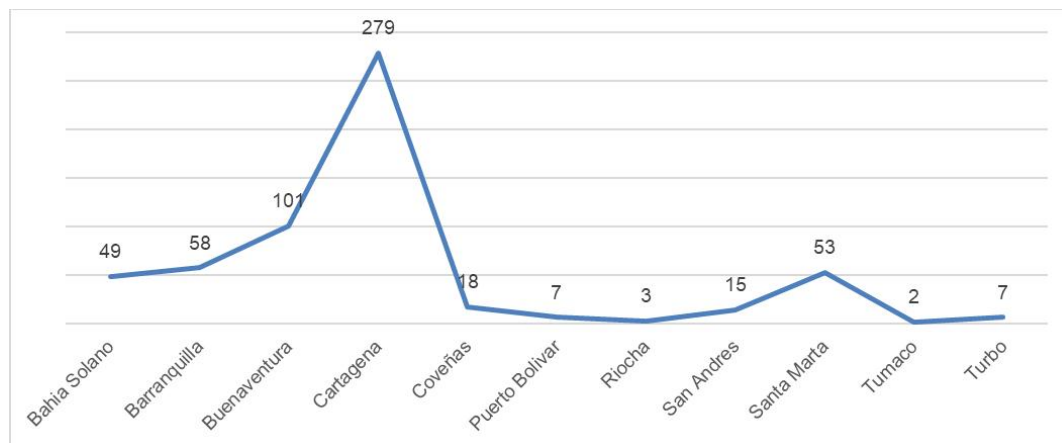
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## 6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites radicados a través de la Sede Electrónica durante el trimestre reportado, registrando así un aumento del 43.65% pasando de 750 a 1331 para el trimestre actual:

Trámite	Cantidad
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	245
Asignación Número de Identificación del Casco	131
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1
Autorización de exención de una regla o norma marítima	5
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	4
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	11
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	24
Licencia de Perito Marítimo	22
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	753
Licencias de Pilotos Prácticos	9
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	125
<b>Total</b>	<b>1331</b>

En la siguiente gráfica se relacionan las unidades en las que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica, se evidencia que se genera un aumento en este ítem, pero no muestra un cambio en comportamiento frente a las unidades:



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

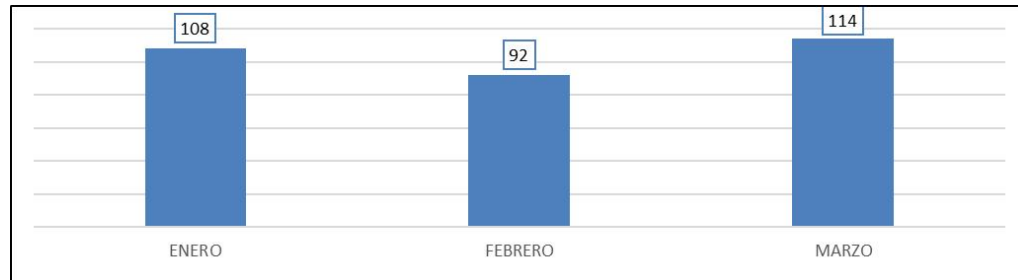
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>  
Ov1f pQM IBVj r8FI TCg WCW E74=

Documento firmado digitalmente



## 6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

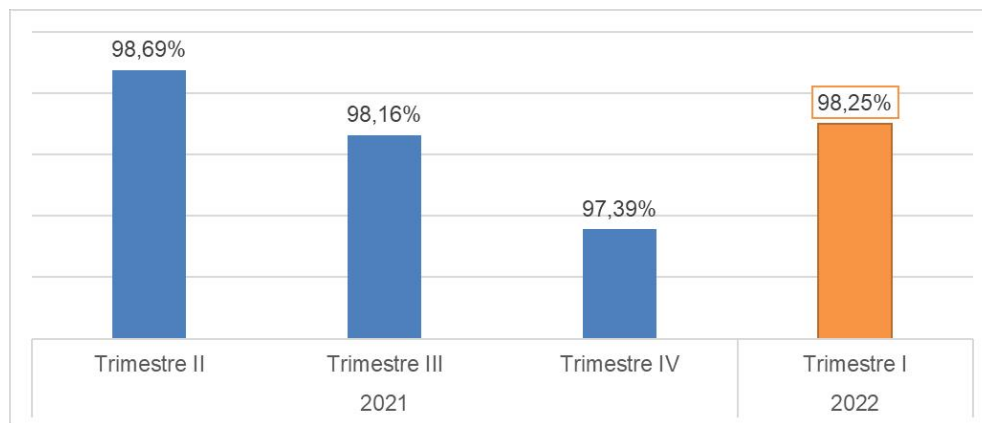
Se presentaron en el periodo de análisis 314 solicitudes de certificados de suficiencia.



## 7. Resultados indicadores de gestión

### 7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el primer trimestre de 2022, registra una mejora, ya que genera un aumento de 0.86% debido a esto el porcentaje de atención oportuna es de 98.25% dando cumplimiento a la meta establecida del 95%



### 7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron un vencimiento fueron respondidas posteriormente en un promedio de 1.89 días, dando cumplimiento a la meta establecida de 2 días, adicionalmente se genera una mejora de 0.92 días.

### 7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/TramitesOnline> ovi1f pQjM IBVj r8FI TCj WCjW E74=

Para el periodo a reportar se presentó una (01) denuncia por presuntos hechos de corrupción, correspondiendo al 0.09%.

### 8. Evaluación por parte del usuario

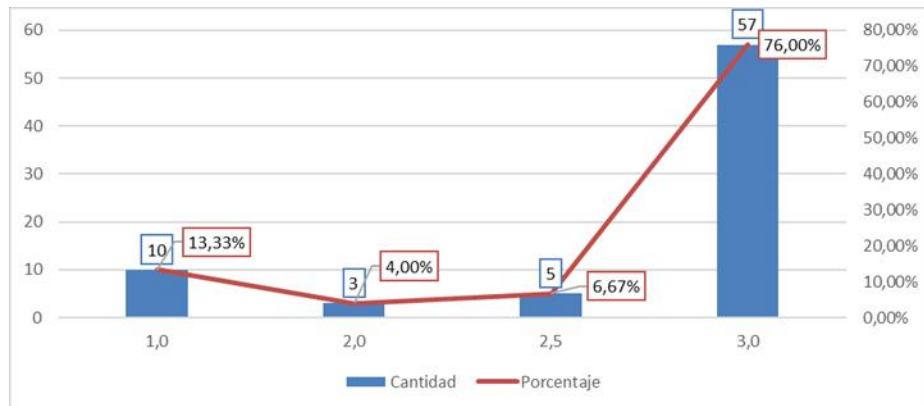
La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales utilizados para contactarse con la Entidad:

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	75	57	5	3	10
Satisfacción Telefónica	799	775	0	0	24
Satisfacción chat	134	96	24	3	11
Satisfacción presencial	2549	2314	0	0	235
<b>Total</b>	<b>3557</b>	<b>3242</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>280</b>

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

Para el periodo a reportar, el 82.67% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2.5 a 3). La meta del proceso corresponde al 95%, encontrándonos por debajo del resultado esperado. Teniendo en cuenta lo anterior, este proceso continúa trabajando con el fin de mejorar el servicio diseñado y obtener una percepción más positiva por parte de los usuarios.

En la siguiente gráfica se muestra el comportamiento del nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de atención a peticiones, en una escala de 1 a 3.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
 Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Dentro del proceso de análisis se efectúa un seguimiento semanal a las encuestas que tienen resultados inferiores a 2.5 en el rango de 1 a 3, con el fin de identificar causas, soluciones y oportunidades de mejora. Este seguimiento se registra en el formato G5-02-FOR-018.

Se identifica qué acciones son necesarias para subsanar la percepción negativa de los usuarios y qué actividades de comunicación para dar un mayor cubrimiento del servicio. Los comentarios u opiniones de los usuarios con su debido análisis fueron:

- Usuario muestra inconformidad por la respuesta emitida en cuanto a consulta de permisos otorgados a una compañía para la explotación comercial de un terreno en jurisdicción de Dimar, sin embargo, se explica punto a punto las habilitaciones que obtuvo la compañía para la expedición de este permiso, se da respuesta justificada.
- Usuario integrante de la Policía Nacional en grado de Intendente, expresa que no ha llegado la respuesta, se procede a verificar el correo y efectivamente confirma el correo para emitir la respuesta, de esta manera se genera un acompañamiento completo de la atención.
- Tres usuarios con diferentes solicitudes expresan demora en la entrega de las respuestas; sin embargo, las respuestas se encuentran dentro del tiempo establecido.
- Dos usuarios expresan inconformismo por los tiempos de respuesta, sin embargo, el promedio de respuesta es de 13 a 16 días en las dos peticiones, este caso sucedió en peticiones sobre presunta irregularidad, en cuanto a las peticiones entre autoridades expresan el mismo inconformismo y al realizar el análisis de los casos se evidencia la respuesta entre 1 a 3 días hábiles.

De la misma manera se evidencia y resalta usuarios con un nivel de satisfacción alto con comentarios constructivos y motivadores para el proceso, estos comentarios son:

- «Siempre es bueno contar con ustedes, la información llega muy a tiempo».
- «Gracias por su apoyo».
- «Muy agradecidos con la respuesta muy oportuna».
- «Muchas gracias por el apoyo interinstitucional tan oportuno y claro».

## 8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Tras llevarse a cabo el servicio de atención presencial, se desarrolla la encuesta de percepción al usuario analizando diferentes variables y obteniendo para el periodo actual un nivel de satisfacción del canal presencial del 90.78%, generando una mejora del 3.96%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? 89.39% mejora 3.90%:



¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida? 89.30% mejora 2.85%



¿El asesor solucionó su requerimiento? 87.85% mejora 5.83%



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

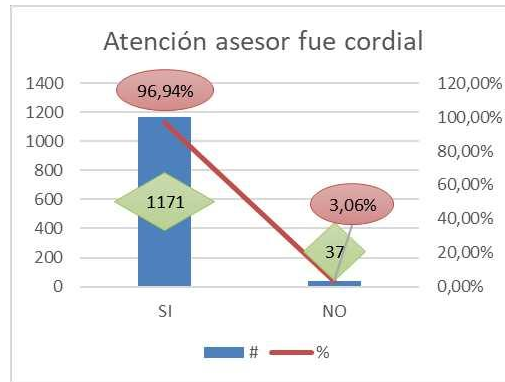
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

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

Ov1f pQM IBVj r8FI TCg wCw E74=

¿La atención brindada por el asesor fue cordial? 96.94% mejora 3.14%



### 8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal telefónico para el periodo reportado corresponde al 97%.

- El 94.11% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El 96.36% de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El 98.04% de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El 100% de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

La encuesta de satisfacción telefónica cuenta con una opción de buzón de mensajes de voz, donde los usuarios pueden registrar sus opiniones. A continuación, presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Excelente servicio muy amable y eficaces con la solución que brindan.”
- “La señorita me ayudó mucho es muy amable Jenny Arango hace un servicio espectacular me ayudo un montón y le acrezco mucho porque me dejo mucho más tranquila”.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/S-TramiteSenlinea>  
Ov1f pQYM IBVj r8FI TCcj WCW E74=



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

De igual forma como se evidencian mensajes positivos para el canal telefónico, encontramos oportunidades de mejora, ya que algunos usuarios dejaron su comentario en el buzón de voz manifestando:

- “Quisiera que por favor que cuando se radique un examen, un ascenso, una solicitud me den un tiempo real de espera para la respuesta llámese 15, 20, 30 días hábiles no es bueno que nos estén tomando del pelo y nos digan simplemente que está esperando respuesta, sin saber cuándo llega esa bendita respuesta, eso desespera a cualquiera”.
- “Como las líneas se congestionan le gustaría actualizar datos registrados por el correo”.

En acción y solución de estos comentarios adicionales y teniendo en cuenta los buzones de voz que están vacíos se han generado estrategias de revisión semanal de estos medios para realizar una posterior comunicación con el usuario, evidenciar porqué fue su intento de interacción al canal y así generar la cobertura completa de todos los usuarios.

#### 8.4 Encuesta de satisfacción chat

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal del chat para el periodo reportado corresponde al 89.55% mejora 7.56%, comparado con el IV trimestre de 2021.

- El 86.21% mejora 5.14% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El 90% mejora 8.21% de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El 87.86% mejora 8.59% de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El 94.96% mejora 9.38% de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

La encuesta de satisfacción cuenta con una opción de buzón de mensajes escritos, donde los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación, presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Muy bueno porque te facilita consultar desde cualquier parte todas las dudas que tengas”.
- “Excelente atención, clara y oportuna, gracias.”

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

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- “Trato de comunicarme en varias ocasiones y nunca hubo atención. Finalmente, al 4.º intento de comunicación me respondieron. Esto no es un canal de ayuda, ya que las preguntas que debo solucionar son sobre la norma y lo que quieren es que lea la norma, la cual ya leí, y es precisamente de esa lectura donde me salen las dudas. No pude conseguir la información que requería y estuve más de 1 hora tratando de que me explicaran sin ningún resultado.”.

*Nota: Para el trimestre actual a reportar solo se registra un comentario con percepción negativa que se evidencia anteriormente, cabe aclarar que se tomaron las acciones requeridas.*

### **8.5. Encuesta de satisfacción de las auditorías del Proceso de Protección Marítima.**

Para el I trimestre de 2022 no se realizaron encuestas de satisfacción para el proceso de PBIP (Protección del buque y la instalación portuaria)

De manera atenta y respetuosa, se sugiere que el presente informe sea tenido en cuenta por parte de los diferentes procesos de la Entidad con el fin de direccionar sus planes a garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.

Atentamente,

**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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V1