

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
bCUg p3yh aRU2 IVa/ U1iF hzHK pLk=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202200050 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Enero 18 de 2022

PARA: Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador Grupo de Coordinación General

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

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, IV trimestre 2021

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 entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del **14.98%** en las peticiones recibidas, con relación al III trimestre de 2021, para un total de **1022** peticiones recibidas en el IV trimestre de 2021.

I trimestre 2021	II trimestre 2021	III trimestre 2021	IV trimestre 2021
1213	1170	1202	1022

1.1 Modalidad de petición

Dentro de las peticiones recibidas, el comportamiento muestra que el mayor volumen en la clasificación de solicitudes corresponde al tipo "Petición" lo cual incluye: Petición de documentos y de información, Petición entre autoridades y Petición de interés general o particular, que corresponde a la gestión del **90,71%**. Las peticiones de menor volumen corresponden a presunta irregularidad, reclamo, queja, sugerencia y consulta, que corresponde al **9,29%** del total de requerimientos recibidos (**1022 peticiones**).

"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 - 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	%
Peticiones de documentos y de información	526	51,47%
Peticiones entre autoridades	289	28,28%
Interés general o particular	112	10,96%
Presunta irregularidad	63	6,16%
Reclamo	26	2,54%
Queja	4	0,39%
Sugerencia	1	0,10%
Consulta	1	0,10%
Total	1022	100%

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

Las peticiones de documentos e información corresponden al más alto volumen de solicitudes con un **51,47%**, en su subclasificación el tipo de petición más relevante corresponden a información general con un **43,64%**. El **28,28%** de las peticiones recibidas corresponden a solicitudes entre autoridades.

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	1	0,10%
Sin subtipo	1	0,10%
Interés general o particular	112	10,96%
Estado del trámite	65	6,36%
Reconocimiento de un derecho	47	4,60%
Peticiones de documentos y de información	526	51,47%
Documentos	36	3,52%
Estado del trámite	1	0,10%
Información general	446	43,64%
Normatividad	3	0,29%
Requisitos del trámite	37	3,62%
Sin subtipo	3	0,30%
Peticiones entre autoridades	289	28,28%
Sin subtipo	289	28,28%
Presunta irregularidad	63	6,16%
Estado del trámite	1	0,10%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	31	3,03%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	29	2,84%
Presunto hecho de corrupción	2	0,20%

"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 - 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://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1lF hzHK pLk=

Documento firmado digitalmente





La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Queja	4	0,39%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0,10%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,20%
Presunta negligencia de un funcionario	1	0,10%
Reclamo	26	2,54%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	9	0,88%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	16	1,57%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,10%
Sugerencia	1	0,10%
A un proceso	1	0,10%
Total	1022	100,00%

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).

El Área de Servicio y Participación Ciudadana da gestión y respuesta al **22,7%** del total de las peticiones recibidas en la Entidad, seguido del proceso de Naves (Submerc – Sede Central) con el **20,06%** y la Capitanía de Puerto de Cartagena con una gestión del **17,91%**.

Dependencias	Petición		Consulta		Presunta irregularidad		Queja		Reclamo		Sugerencia		Total	
ASEPAC	223	21,82%	0	0,00%	5	0,49%	3	0,29%	1	0,10%	0	0,00%	232	22,70%
ASIMPO	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
ASIMPO-CTM	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
CCCP	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
CIOH	12	1,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	13	1,27%
CP01	33	3,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	3,23%
CP02	12	1,17%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%
CP03	28	2,74%	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	34	3,33%
CP04	34	3,33%	0	0,00%	10	0,98%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	45	4,40%
CP05	141	13,80%	0	0,00%	30	2,94%	1	0,10%	10	0,98%	1	0,10%	183	17,91%
CP06	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
CP07	10	0,98%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	12	1,17%
CP08	21	2,05%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,15%
CP09	21	2,05%	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	27	2,64%
CP10	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP12	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
CP14	2	0,20%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
CP17	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
GINRED 1	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
GINRED 3	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
GINRED 4	6	0,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%
GLEMAR	10	0,98%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	12	1,17%
GRASI	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
GRUDHU	12	1,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,17%
SUBAFIN	13	1,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%
SUBDEMAR	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
SUBDEMAR - Investigación científica	13	1,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%
SUBDEMAR - Litorales	19	1,86%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	2,05%
SUBDEMAR - Señalización marítima	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
SUBMERC - Empresas	7	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,68%
SUBMERC - Gente de mar	45	4,40%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,68%	0	0,00%	52	5,09%
SUBMERC - Naves	204	19,96%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	205	20,06%
SUBMERC - Transporte marítimo	28	2,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,74%
Total	927	90,70%	1	0,10%	63	6,16%	4	0,39%	26	2,54%	1	0,10%	1022	100,00%

1.3 Modalidad de petición por asunto

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

Las temáticas más consultadas a través de peticiones corresponden a Naves con el **36,20%**, seguido de Gente de Mar con el **18,49%** y Litorales con el **17,32%**.

Asunto	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Total	
Administrativo y Financiero	18	1,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,76%
Certificados	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Multas	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Otra información	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%

“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 - 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://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> bCUg p3yh aRU2 IVa/ U1IF hzHK pLk=

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Sin Hijo	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,08%
Control de Tráfico Marítimo	39	3,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	41	4,01%
Información no relacionada con trámites	37	3,62%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	39	3,82%
Normatividad	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Desarrollo Humano	15	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,47%
Consulta procesos de selección	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Personal Dimar retirado	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Pasantías	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Certificaciones	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Personal Dimar activo	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Empresas	42	4,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	43	4,21%
Empresas de servicio marítimos	16	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,57%
Información no relacionada con trámites	25	2,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	26	2,54%
Normatividad	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Gente de Mar	174	17,03%	1	0,10%	13	1,27%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	189	18,49%
Centros de formación y capacitación	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Certificados de suficiencia	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Certificados médicos	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Documento de identificación del marino (DIM)	12	1,17%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
Información no relacionada con trámites	39	3,82%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	41	4,01%
Licencia de peritos marítimos	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Licencia de practicaje	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Solicitudes de ascenso	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Solicitudes de homologación	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	107	10,47%	0	0,00%	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	118	11,55%
Información general de la Entidad	65	6,36%	2	0,20%	1	0,10%	0	0,00%	6	0,59%	0	0,00%	74	7,24%
Funciones Dimar	6	0,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%
No competencia de Dimar (trasladada)	32	3,13%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	36	3,52%
Otra información	27	2,64%	1	0,10%	1	0,10%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	32	3,13%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

dimar@dimar.mil.co - 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://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Investigación Científica Marítima	28	2,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,74%
Centros de investigación	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Hidrografía/oceanografía	16	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,57%
Solicitud de datos oceanográficos y/o marino costeros	9	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,88%
Patrimonio cultural sumergido (antes antigüedades náufragas)	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Litorales	137	13,41%	1	0,10%	3	0,29%	0	0,00%	36	3,52%	0	0,00%	177	17,32%
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	12	1,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	14	1,37%
Información no relacionada con trámites	111	10,86%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	18	1,76%	0	0,00%	132	12,92%
Normatividad	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Conceptos de jurisdicción	9	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,88%
Ocupaciones indebidas/restituciones bienes de uso público	4	0,39%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,57%	0	0,00%	21	2,05%
Naves	346	33,86%	0	0,00%	9	0,88%	0	0,00%	14	1,37%	1	0,10%	370	36,20%
Asignación letras de llamada / MMSI	11	1,08%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%
Asignación número de identificación del casco	4	0,39%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Certificado de libertad y tradición	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	18	1,76%	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,15%
Expedición de permiso de construcción, cambio de especificaciones o alteración de embarcaciones	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Información no relacionada con trámites	103	10,08%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	13	1,27%	1	0,10%	118	11,55%
Otra información	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Titularidad de naves	202	19,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	203	19,86%
Sin determinar	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Protección Marítima (PBIP)	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Información no relacionada con trámites	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Señalización Marítima	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Información no relacionada con trámites	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%

"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 - 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://serviciosdimar.mil.co/SI-TramitesEnLinea>



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Servicios en Línea y Canales de Comunicación	27	2,64%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,74%
Sede Electrónica	27	2,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,64%
SITMAR	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	27	2,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	30	2,94%
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Información no relacionada con trámites	25	2,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	28	2,74%
Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Total	927	90,70%	4	0,39%	26	2,54%	1	0,10%	63	6,16%	1	0,10%	1022	100,00%

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:

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	810	79,3%
Presencial	88	8,6%
Línea gratuita	11	1,1%
Línea directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio web (Sede Electrónica)	93	9,1%
Chat	7	0,7%
Empresas de mensajería	13	1,3%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1022	100%

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.

Medio de recepción	Total	%
Urna de cristal	0	0,00%
Línea anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	6754	83,53%
Atención telefónica	0	0,00%

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Call center	977	12,08%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	355	4,39%
Total	8086	100%

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	1	0	0,0	14,0
Felicitación	0	0	0	0,0
Peticiones de documentos y de información	526	13	3,3	8,6
Peticiones entre Autoridades	289	7	2,9	5,8
Presunta irregularidad	63	2	1,0	12,6
Queja	4	0	0,0	0,0
Reclamo	26	0	0,0	12,8
Interés general o particular	112	4	2,0	10,2
Sugerencia	1	0	0,0	5,0
Comunicación oficial	0	0	0	0,0
Total	1022	26	2,81	8,4

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

En el presente ítem se relaciona el número de peticiones resueltas extemporáneamente por dependencia.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimientos	% Vencimiento
SUBDEMAR - Litorales	21	7	33,33%
CP07	11	2	18,18%
CIOH	12	1	8,33%
CP03	34	2	5,88%
CP08	22	1	4,55%
CP05	167	7	4,19%
CP09	27	1	3,70%

"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 - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SUBMERC - Transporte marítimo	27	1	3,70%
CP04	45	1	2,22%
SUBMERC - Naves	204	2	0,98%
ASEPAC	230	1	0,43%
Total	26		

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **2,81** días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente **2,81** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del 98,16% (en el tercer trimestre de 2021) al **97,39%** para el periodo reportado, con un total de 26 peticiones vencidas, **0,77%** por debajo del trimestre inmediatamente anterior.

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
CP05	1	10	11
SUBMERC - Gente de mar	0	7	7
ASEPAC	3	1	4
CP09	0	2	2
CP03	0	2	2
CIOH	0	1	1
GLEMAR	0	1	1
CP07	0	1	1
CP04	0	1	1
Total	4	26	30

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.

“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 - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1lF hzHK pLk=

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Gente de mar	1	13	14
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	5	5
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	7	7
Presunta negligencia de un funcionario	1	0	1
Información general de la Entidad	2	1	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0	2
Naves	0	9	9
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	2	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	7	7
Litorales	1	3	4
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	2	2
Total	4	26	30

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron **6754** visitas en las unidades con atención presencial tercerizada (CP01, CP03, CP04, CP05 CP07 y SC). En estas estadísticas se encuentra la Capitanía de Puerto de Tumaco (CP02), ya que se gestionó para que esta unidad tuviera acceso al CRM del contratista, actualmente en Tumaco, la asesora de servicio es personal de planta de la Entidad, quien se ha integrado de manera total al proceso de servicio al ciudadano, en los procesos operativos, de calidad y formación. Para el primer semestre de 2022 se espera replicar esta experiencia en las demás unidades.

Se evidencia que las capitanías de puerto con mayor afluencia de público corresponden a la Capitanía de Puerto de Cartagena y Buenaventura, seguido de la Capitanía de Puerto de Santa Marta y la Capitanía de Puerto de Barranquilla. Se evidencia que tanto la jornada de la mañana como de la tarde cuenta con afluencia permanente en todas las unidades.



La seguridad es de todos

Mindefensa



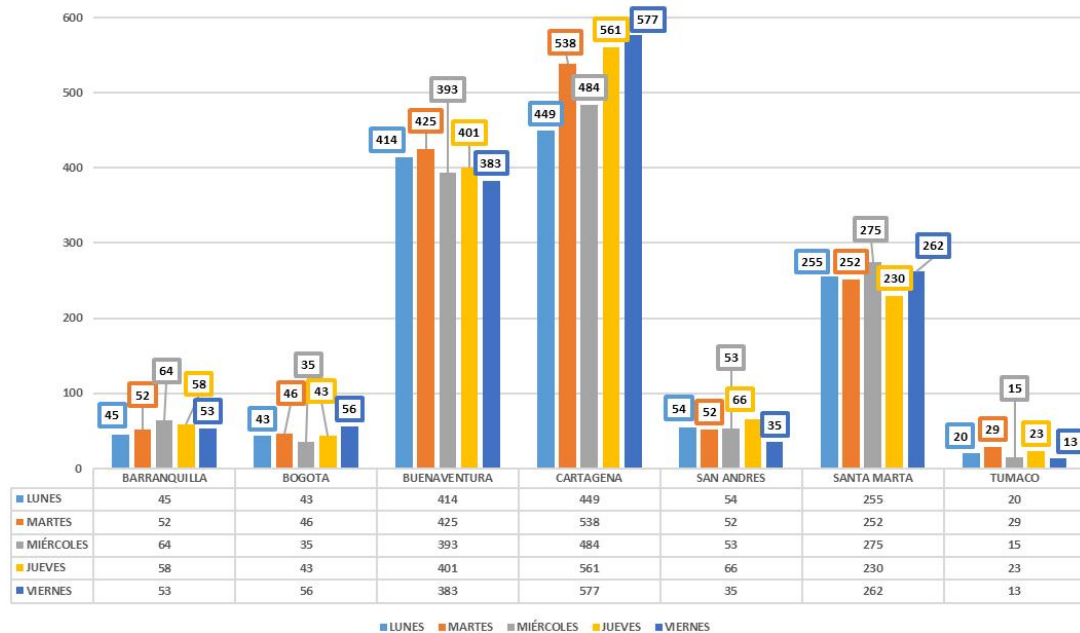
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

En todas las unidades se evidencia un comportamiento similar todos los días de la semana. En CP05 los días viernes martes y jueves son los días de mayor afluencia de público, mientras que en CP01 los días con mayor afluencia corresponden a los lunes, martes y jueves.

Se evidencia un incremento del **18.86%** de interacciones en la Capitanía de Puerto de Santa Marta en comparación con el periodo anterior, pasando de 918 a **1274** visitas.



“Consolidamos 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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

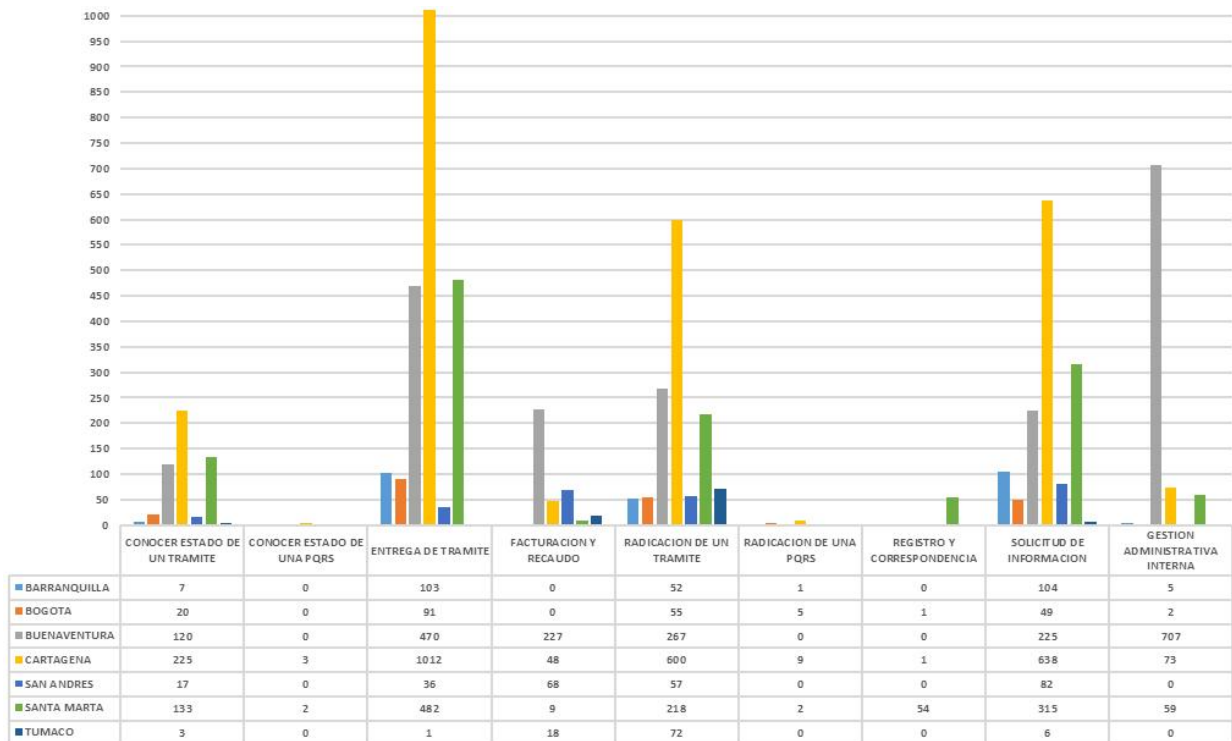
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

Las entregas de trámites (32,50%), solicitudes de información (21,01%) y radicaciones de trámites, corresponden a los servicios con mayor demanda en las unidades tercerizadas.



3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **977** llamadas, con una disminución del **13.62%** de interacciones respecto al tercer trimestre de 2021, donde se recibieron 1.131 llamadas. El tiempo promedio de atención presentó una disminución de 0:04:19 a **0:03:48** como también registra en el tiempo de cola de llamada un aumento pasando 00:01:46 a **00:02:14**.

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa

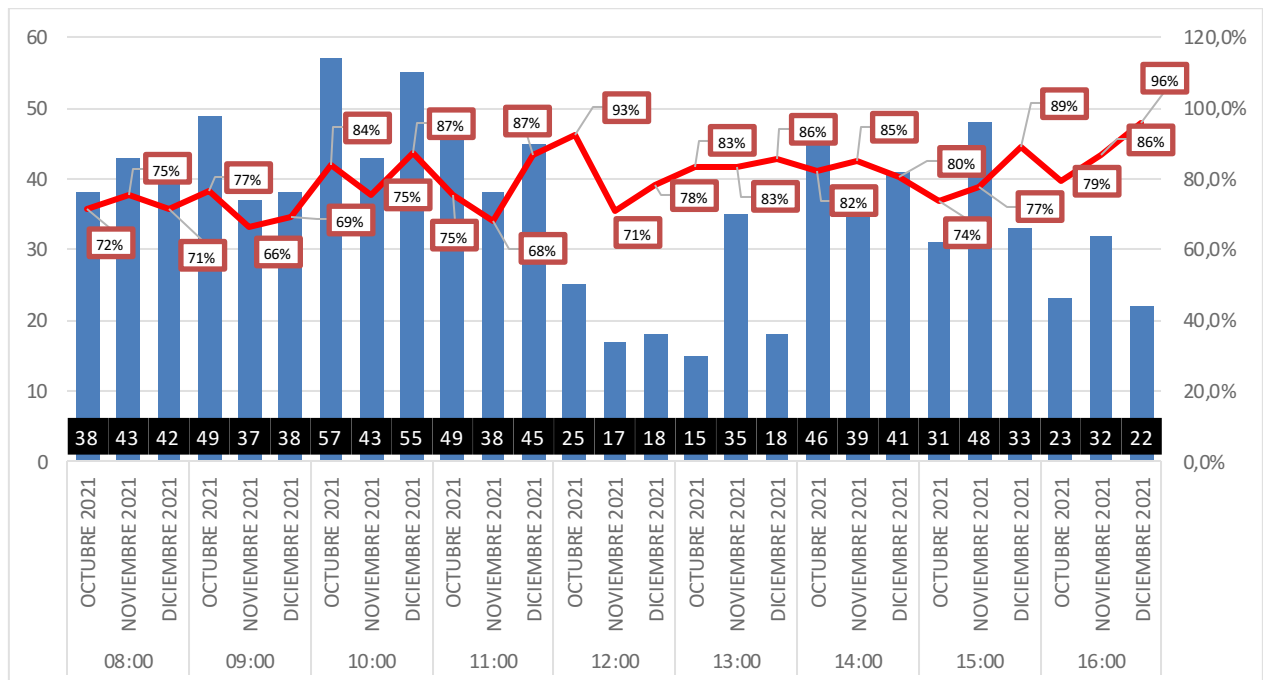


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por franja horaria, donde se evidencia que en la franja horaria de 11:00H a 14:00H el número interacciones efectuadas es inferior respecto a las jornadas de 09:00H a 11:00H y de 14:00H a 16:00H.



"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 - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1lF lzHK pLk=

3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico:

Tema y subtema de llamada	Total	%
No tipificadas	13	1,33%
No tipificadas	13	1,33%
Conocer estado de un trámite	350	35,82%
Gente de mar	301	30,81%
Naves	27	2,76%
Litorales	10	1,02%
Empresas	10	1,02%
Información general de la Entidad	2	0,20%
Conocer estado de una PQRS	19	1,94%
Gente de mar	5	0,51%
Litorales	4	0,41%
Naves	4	0,41%
Información general de la Entidad	3	0,31%
Empresas	2	0,20%
Control de tráfico marítimo	1	0,10%
Devolución de llamada	2	0,20%
Servicios en línea y canales de comunicación	1	0,10%
Gente de mar	1	0,10%
Entrega de trámite	1	0,10%
Gente de mar	1	0,10%
Radicación de un trámite	1	0,10%
Naves	1	0,10%
Radicación de una PQRS	9	0,92%
Gente de mar	7	0,72%
Naves	1	0,10%
Litorales	1	0,10%
Solicitud de información	555	56,81%
Gente de mar	201	20,57%
Servicios en línea y canales de comunicación	142	14,53%
Información general de la Entidad	72	7,37%
Naves	51	5,22%
Litorales	39	3,99%

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa

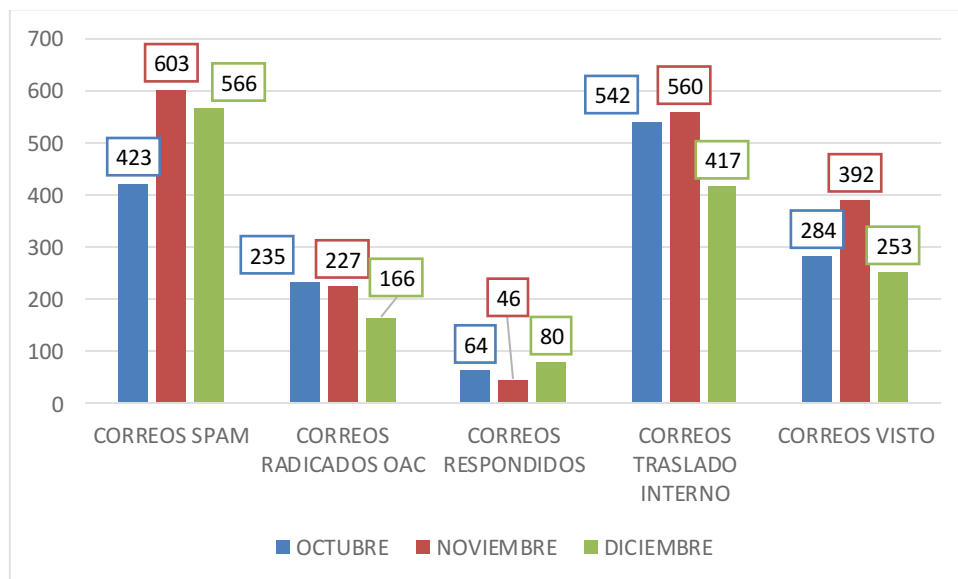


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Empresas	15	1,54%
Jurídica	14	1,43%
Desarrollo humano	6	0,61%
Señalización marítima	3	0,31%
Control de tráfico marítimo	3	0,31%
Transporte marítimo y fluvial internacional	3	0,31%
Administrativo y financiero	3	0,31%
Protección marítima (PBIP)	2	0,20%
Investigación científica marítima	1	0,10%
Turno/Llamada/Chat no efectivo	27	2,76%
Cliente abandona contacto	15	1,54%
Transferencia al conmutador	11	1,13%
Turno/llamada/chat equivocada	1	0,10%
Total	977	100,00%

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. En el periodo reportado, se recibieron **4858** correos electrónicos, presentando una disminución del **10.57%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **5432**. A continuación, se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:



“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

5. Atención chat

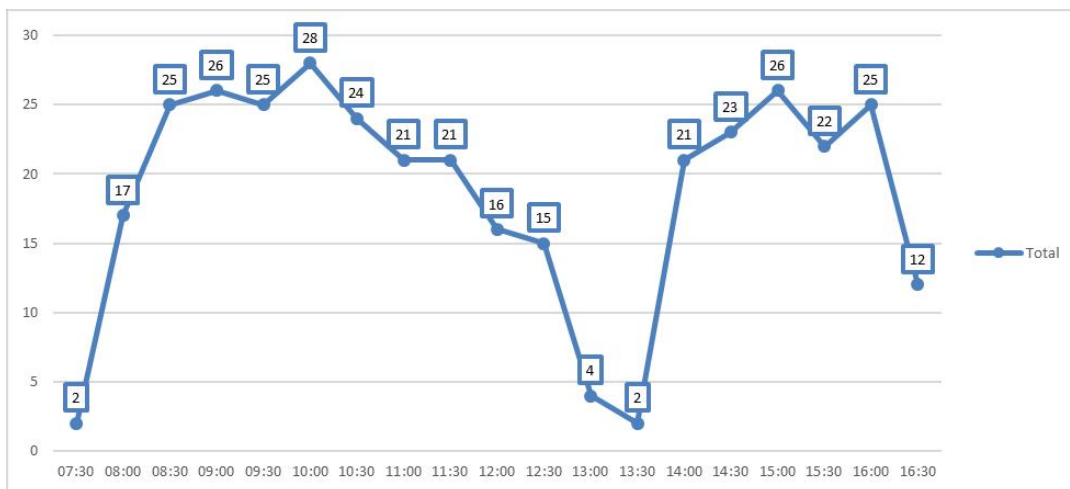
5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Para el IV trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **355** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó un aumento del **3.38%**. Se evidencia un mayor número de solicitudes los días martes y lunes; respecto a los jueves y viernes se evidencia una constante en el número de interacciones efectuadas y atendidas.



5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora

Las interacciones por intervalo de hora son similares en la jornada de la mañana entre las 08:30 y las 11:30 y en la tarde entre las 14:00 y las 16:00 manteniendo un rango de atenciones entre 20 y 30. Sin embargo, se encuentra un pico hacia abajo durante las 13:00 y 13:30, disminuyendo el número de chats en este periodo.



"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 - 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> bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1iF hzHK pLk=



La seguridad es de todos

Mindefensa



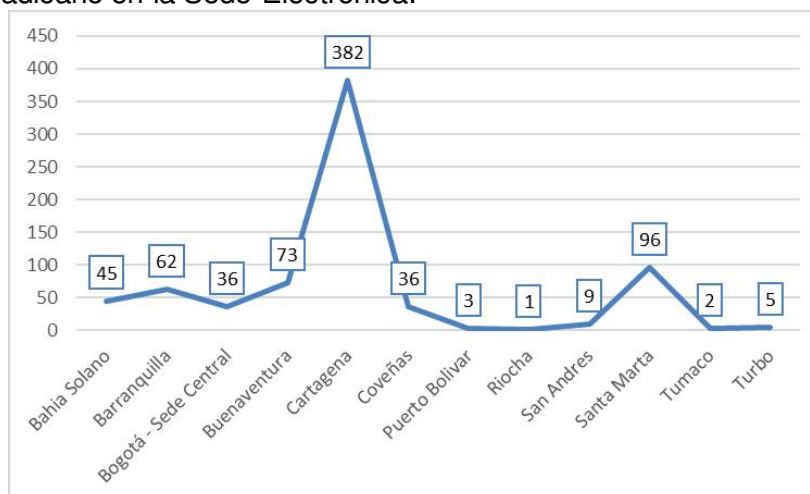
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	39
Asignación Número de Identificación del Casco	77
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	18
Autorización de exención de una regla o norma marítima	2
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	11
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	1
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	217
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	67
Licencia de Perito Marítimo	27
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	185
Licencias de Pilotos Prácticos	2
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	8
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	2
Solicitud concesión y ampliación en playas marítimas y terrenos de baja mar (bienes de uso público - BUP)	1
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	92
Total	750

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:



“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

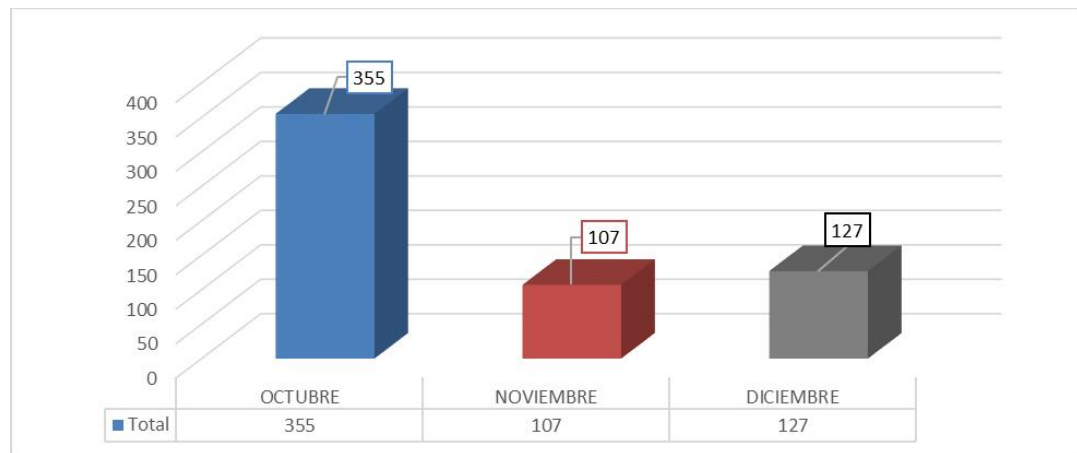
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

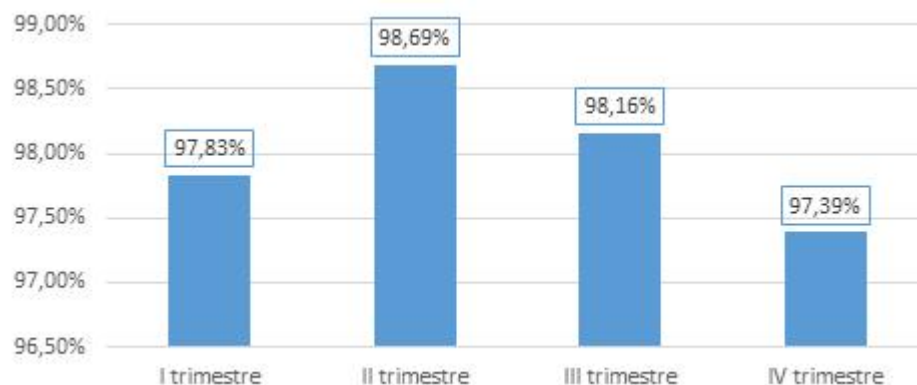
Se presentaron en el periodo de análisis **589** solicitudes de certificados de suficiencia, presentando un aumento del **17,83%** respecto al trimestre anterior.



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el cuarto trimestre de 2021, se respondieron oportunamente el **97.39%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el **95%**. A continuación, se presenta el cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:



7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas, fueron respondidas en promedio **2.81** días posteriores a la fecha legalmente establecida, aumentando en 1.11 días el tiempo de respuesta.

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron **02** denuncias que corresponden al **0,19%** del total de las peticiones recibidas.

8. Evaluación por parte del usuario

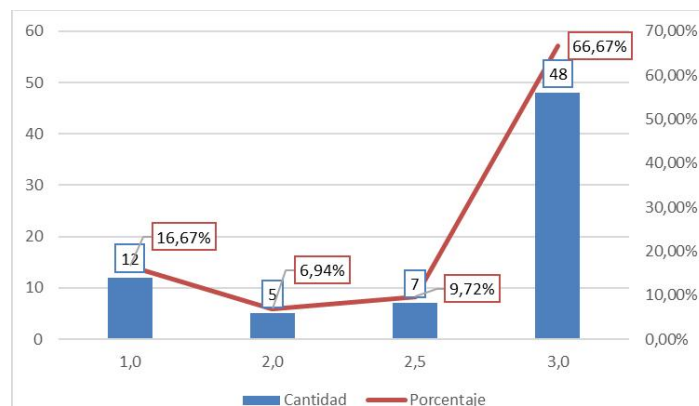
La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales utilizados para contactarse con la Entidad:

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	72	48	7	5	12
Satisfacción telefónica	432	419	0	0	13
Satisfacción chat	322	201	63	15	43
Satisfacción presencial	569	494	0	0	75
Total	1395	1162	70	20	143

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

Para el periodo a reportar, el **76,39%** 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 - 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.

Este contacto post-servicio, permite llevar a cabo una «reparación del servicio» al identificar de primera mano con el usuario cuál fue su razón para calificar el canal con un valor por debajo de lo esperado, dentro de estos motivos, encontramos:

- Los usuarios perciben que la información suministrada no es clara o no resuelve sus dudas.
- En algunas ocasiones manifiestan que no pueden acceder a los archivos con sus respuestas.
- Teniendo en cuenta la ampliación de los tiempos por la emergencia sanitaria los usuarios perciben que los tiempos de respuesta son muy extensos.

Hemos encontrado en este ejercicio, usuarios que, aunque sus peticiones son resueltas dentro de los tiempos legalmente establecidos, consideran que el tiempo no fue oportuno para su solicitud.

Por otro lado, la consulta de estupefacientes es un tema que afecta de manera directa al personal de gente de mar ya que el tiempo de obtención de este resultado es extenso, afectado, según indica los usuarios, el tiempo de obtención del trámite, impactando directamente en el acceso a su trabajo.

Por último, al comunicarnos con los ciudadanos, algunos de ellos indicaron que su encuesta había sido calificada de manera rápida, pero que no tenían observaciones frente al servicio recibido en el sistema de peticiones. Esta actividad, nos ha permitido tomar acciones inmediatas de corrección y mejora para este proceso de la Entidad.

Algunos usuarios nos permitieron conocer su percepción frente al servicio recibido, dejando comentarios positivos, como los siguientes:

- «Mil gracias por su pronta respuesta. He recibido la información solicitada».
- «Inmensamente agradecida por haber dado trámite a mi solicitud, es de muchísima ayuda. Bendiciones».
- «Gracias por la celeridad en la respuesta emitida».

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 **86.82%**.

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? **85.49%**:

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

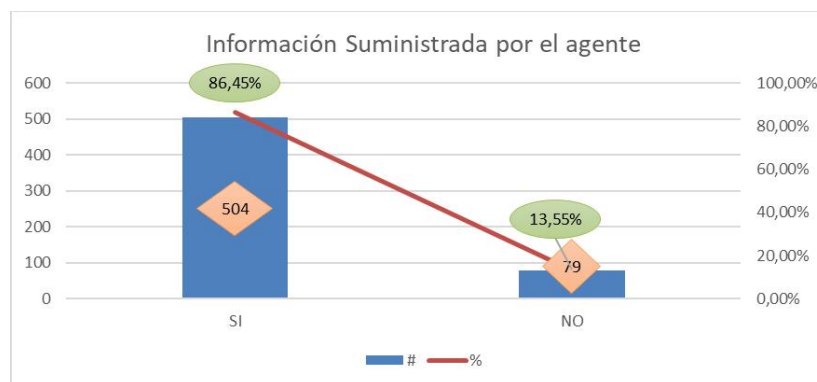
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida? **86.45%**



¿El asesor solucionó su requerimiento? **82.02%**



“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 - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
bCUg p3yh aRU2 lVa U1lF hzHK pLk=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://serviciosdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea> bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1lF hzHK pLk=



¿La atención brindada por el asesor fue cordial? **93.80%**



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal telefónico para el periodo reportado corresponde al **96.99%**.

- El **100%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **99.1%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **94.6%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **94.3%** 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:

- “Muchas gracias por la atención prestada por parte de la señorita Geraldine.”
- “Excelente servicio de Geraldine muy diligente y sabe de los temas, gracias”.

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:

- “La atención y la solución de mis preguntas fueron claras y directas, pero sería bueno que acortaran el tiempo de espera en la llamada pues duré casi 25 minutos esperando a que me atendieran”.
- “Hace unos días he tratado de comunicarme con recursos humanos y me brindan el número del conmutador y cuando marco la extensión me dice que el dueño de esa extensión no puede contestar o sencillamente no me contestan”.

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- “El tiempo de expedición es muy largo y yo tengo familia y tengo que responder por ellos, me serviría que me colaboraran pues ya hice el pago pero me faltan unos cursos OMI y ya estoy navegando”.

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 post comunicación con el usuario y así 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 **81,99%**.

- El **81,07%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **81,79%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **79,27%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **85,58%** 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:

- “Muchas gracias”.
- “Agradecida con la atención prestada.”

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

- “La atención de la agente fue buena, lo malo son los tiempos de respuesta a las solicitudes, ambas solicitudes tienen respuestas extemporáneas”.
- “Aún no se ha solucionado mi caso - La Señorita que me atendió fue muy buena muy diligente muy educada y paciente la felicito! pero el tema de solución todavía no se da estoy en espera ayer con el mismo caso paso lo mismo”.
- Como comentario general encontramos la inconformidad por los chats no atendidos.

8.5 Encuesta de satisfacción de las auditorías del Proceso de Protección Marítima

De acuerdo con las coordinaciones realizadas con el proceso de Protección Marítima, en el IV trimestre de 2021, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del subproceso de auditorías del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

por Dimar, con el fin de garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos. Frente a esta actividad el proceso de Protección Marítima busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:

- A. Claridad del objetivo, alcance y criterios de la auditoría.
- B. Cumplimiento del objetivo establecido en el plan de auditoría
- C. Evidencia de un adecuado manejo de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Objetividad, valor agregado y asesoría de los resultados de la auditoría.
- E. Coherencia entre la metodología definida para el proceso de auditor y al alcance planteado.
- F. Desarrollo del proceso de auditoría adecuado.
- G. Presentación oportuna del plan de auditoría, objetivo, alcance y criterios.
- H. Preparación previa de la auditoría, conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso).
- I. Cumplimiento de los tiempos programados en el plan de auditoría.
- J. Objetividad de las novedades reportadas por el auditor.
- K. Preguntas claras y precisas.
- L. Respeto y ecuanimidad por parte del auditor a los auditados.
- M. Espacios de comunicación brindados por el auditor para que el auditado expresara su opinión.

Se solicitó al usuario marcar cada una de las afirmaciones de **1 a 4**, donde **1** corresponde a: “En desacuerdo” y **4** a: “totalmente de acuerdo”. Una vez realizado el análisis de los resultados, se evidencia un nivel de satisfacción excelente **98,77%** y bueno **1,23%** con el proceso de auditoría de PBIP.



A continuación, se relaciona el detalle de las preguntas que se realizaron en la encuesta de satisfacción

“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 - 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> bCUg p3yh aRU2 lVa/ U1lF hzHK pLk=



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

N° PREGUNTA	PREGUNTA
P1	El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros
P2	Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría
P3	Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría
P4	Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría
P5	Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso del auditor y el alcance planteado
P6	El desarrollo del proceso de auditoría en términos generales es adecuada
P7	El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios
P8	El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)
P9	Se cumplieron los tiempo programados en el plan de auditoría
P10	Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente
P11	Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
P12	El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados
P13	El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión

Nota aclaratoria: El 1,23% restante pertenece a personas que registraron una percepción calificada como buena, vale la pena resaltar que dentro del proceso no se evidenció percepción por parte de los usuarios como malas o regulares.

Algunos comentarios recibidos por los usuarios fueron los siguientes:

- “Usuario indica que cada año las auditorías son mejores, más profesionales e interesantes y lo hace sentir orgulloso de haber formado parte de la Armada.”
- “Se realizó un buen acompañamiento, todo fue claro y preciso, en general todo perfecto.”
- “Se cumplieron en el orden establecido, todo fue bien manejado con los horarios.”

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 - www.dimar.mil.co