

MEMORANDO

(MEM-201800779 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Mayo 02 de 2018

PARA: Capitán de Navío
HERNANDO GARCÍA GÓMEZ
Coordinador Grupo de Coordinación General

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

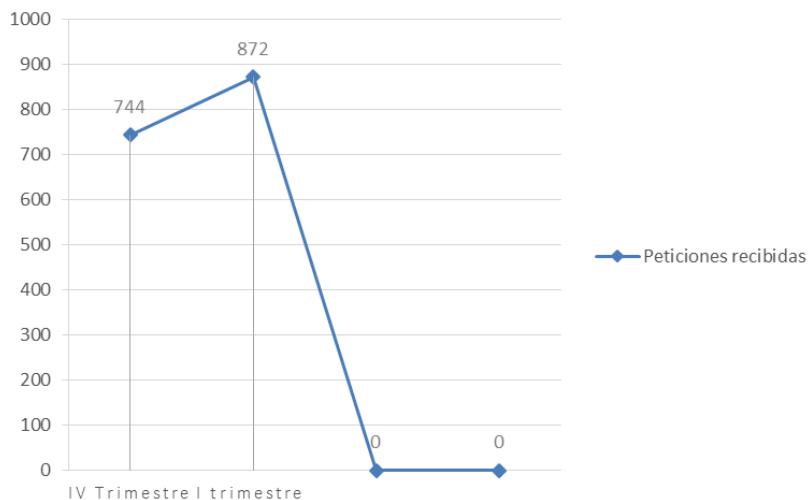
ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2018

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de enero a 31 de marzo de 2018.

1. Peticiones recibidas

Del 01 de enero a 31 de marzo de 2018, se registraron en el sistema **872** modalidades de petición, evidenciando un aumento en el volumen de peticiones con un porcentaje del **17,20%** con respecto al periodo anterior, en el que se recibieron 744 peticiones.

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

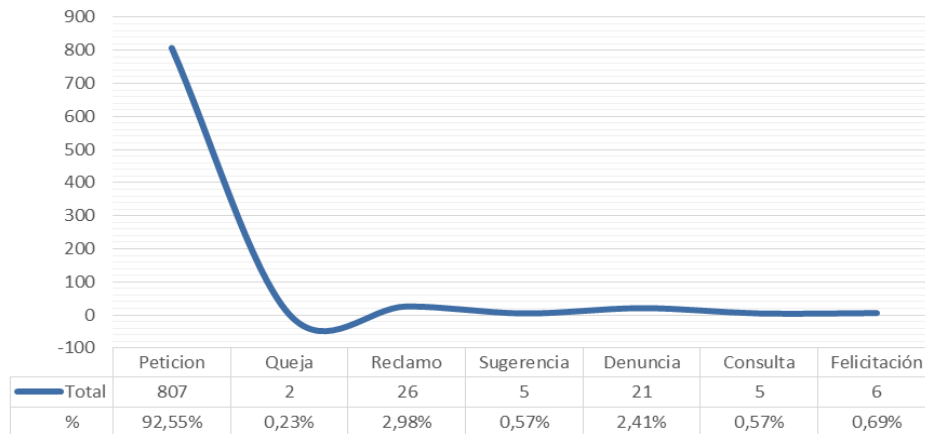


“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

1.1 Tipo de petición

Dentro de las peticiones recibidas, el comportamiento muestra que el mayor volumen en la clasificación de solicitudes corresponde al tipo “Petición” lo cual incluye: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades, con un total de 807 solicitudes.



1.2 Tipo y subtipo de petición

De los tipos de petición que cuentan con subtemas, se presentó el siguiente comportamiento en la solicitud de información solicitada por los interesados.

Tipo y Subtipo de petición	Total	%
Consulta		
Sin clasificar	5	0,57%
Petición de información		
Documentos	14	1,61%
Información General	360	41,28%
Normatividad	10	1,15%
Requisitos del trámite	37	4,24%
Sin clasificar	22	2,52%
Petición de interés general o particular		
Estado del trámite	27	3,10%
Información General	3	0,34%
Reconocimiento de un Derecho	187	21,44%
Sin clasificar	16	1,83%
Peticiones entre Autoridades		
Sin clasificar	131	15,02%
Presunta irregularidad		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	10	1,15%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	9	1,03%
Presunto Hecho de Corrupción	2	0,23%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Queja		
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,23%
Reclamo		
Demora en el tiempo de entrega del trámite	12	1,38%
Fallas en los canales de comunicación	13	1,49%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	1	0,11%
Sugerencia		
A la Entidad	1	0,11%
Sin clasificar	2	0,22%
A un proceso	2	0,23%
Felicitación		
A un funcionario	6	0,69%
Total general	872	100%

1.3 Modalidad de petición por dependencia

Dependencia	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitaciones		Subtotal	
Apoyo CP01	52	5,96%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	55	6,31%
Apoyo CP02	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Apoyo CP05	64	7,34%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	70	8,03%
Apoyo CP07	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
Apoyo CP08	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
Área de Apoyo SUBMERC	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Área de Investigación Científica	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Área de Litorales	27	3,10%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,21%
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	8	0,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,92%
Área de Señalización Marítima	25	2,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,87%
Área de Transporte y Certificación	191	21,90%	1	0,11%	11	1,26%	2	0,23%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	206	23,62%
Área Financiera	42	4,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	4,82%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	16	1,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,06%
Capitanía de Puerto de Leticia	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Capitanía de Puerto de Riohacha	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Capitanía de Puerto de Tumaco	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
Control Tráfico Marítimo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Gente de Mar CP04	22	2,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,87%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Grupo de Asuntos Internacionales	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Grupo de Desarrollo Humano	12	1,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,38%
Grupo Intendencia Regional No. 3	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Grupo Legal Marítimo	24	2,75%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,46%	0	0,00%	28	3,21%
Jurídica CP05	17	1,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,06%
Litorales CP14	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Marina Mercante CP12	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
Mejoramiento Continuo INRED4	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Naves CP09	14	1,61%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,83%
Planeación CCCP	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Planeación CIOH	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	241	27,64%	0	0,00%	12	1,38%	3	0,34%	2	0,23%	1	0,11%	6	0,69%	265	30,39%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,46%
Total general	807	92,55%	2	0,23%	26	2,98%	5	0,57%	21	2,41%	5	0,57%	6	0,69%	872	100%

1.4 Unidades que no presentaron vencimiento de peticiones

A continuación se presentan las dependencias que no presentaron vencimientos en el periodo de análisis.

Unidad/ Dependencia/ grupo	Peticiones asignadas en el periodo
Capitanía de Puerto de Santa Marta	25
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	8
Capitanía de Puerto de Tumaco	7
Capitanía de Puerto de Providencia	7
Capitanía de Puerto de San Andrés	7
Capitanía de Puerto de Turbo	7
Capitanía de Puerto de Riohacha	3
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico	3
Capitanía de Puerto de Tumaco	3
Capitanía de Puerto de Leticia	2
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	1
Grupo de Asuntos Internacionales	1
Intendencia Regional Barranquilla	1
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Intendencia Regional Cartagena	1
Control Tráfico Marítimo	1

1.5 Unidades que presentaron vencimiento de peticiones

A continuación se presentan las dependencias que sí presentaron vencimientos en el periodo de análisis.

Unidad/ Dependencia/ grupo	Peticiones asignadas en el periodo	Número de peticiones vencidas en el periodo
Capitanía de Puerto de Buenaventura	52	3
Capitanía de Puerto de Cartagena	54	16
Área de Investigación Científica	1	1
Área de Litorales	23	5
Área de Señalización Marítima	14	11
Subdirección de Marina Mercante	197	9
Subdirección Administrativa y Financiera	44	2
Capitanía de Puerto de Barranquilla	13	5
Grupo de Desarrollo Humano	11	1
Grupo Legal Marítimo	27	1
Jurídica Capitanía de Puerto de Cartagena	12	6
Litorales Puerto Bolivar	2	1
Naves Coveñas	11	5
Planeación CIOH	1	1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	261	4

1.6 Solicitudes por medio de recepción y multicanales

Canal de recepción PQRS	Cantidad	%
Correo electrónico	492	75%
Presencial	17	2,60%
Línea gratuita	0	0,00%
Línea directa	0	0,00%
Internet: Redes sociales	0	0,00%
Internet: Sitio web	79	12,06%
Internet: Chat	13	1,98%
Empresas de mensajería	54	8,24%
Fax	0	0,00%
Total	655	100%

Medio de recepción	Total	%
Urna de cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	2	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
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención Presencial	193	91,47%
Atención telefónica	12	5,69%
Call Center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Otros	4	1,90%
Total	211	100,00%

1.7 Solicitudes por clase de asunto

Asunto y Sub tipo de solicitud	Petición		Quejas		Reclamos		Sugerencia		Denuncias		Consulta		Felicitación		Subtotales	
Administrativo y Financiero																
Documentos	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,69%
Información General	36	4,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	4,13%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	9	1,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,03%
Sin clasificar	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Asuntos Internacionales																
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosa																
Información General	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,69%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Control de Tráfico Marítimo																
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Información General	25	2,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,87%
Normatividad	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Sin clasificar	4	0,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,46%
Desarrollo Humano																
Información General	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Sin clasificar	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Empresas																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	15	1,72%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,72%
Normatividad	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Reconocimiento de un Derecho	14	1,61%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,61%
Requisitos del trámite	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Sin clasificar	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Gente de Mar																
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	9	1,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,03%
Estado del trámite	13	1,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,49%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	86	9,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	86	9,86%
Reconocimiento de un Derecho	63	7,22%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	63	7,22%
Requisitos del trámite	25	2,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,87%
Sin Clasificar	10	1,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	11	1,26%
Información General de la Entidad																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	48	5,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	48	5,50%
Normatividad	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	18	2,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,06%
Sin clasificar	25	2,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	28	3,21%
Investigación Científica Marítima																

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Información General	28	3,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,21%
Sin clasificar	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Litorales																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%	5	0,57%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
Información General	18	2,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,06%
Normatividad	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,03%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,03%
Reconocimiento de un Derecho	31	3,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	3,56%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin clasificar	16	1,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,83%
Naves																
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Documentos	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,57%
Estado del trámite	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	83	9,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	83	9,52%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,69%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	44	5,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	44	5,05%
Requisitos del trámite	7	0,80%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,80%
(en blanco)	103	11,81%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	105	12,04%
Protección Marítima (PBIP)																
Información General	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Normatividad	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%

8M+L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRD mOM= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

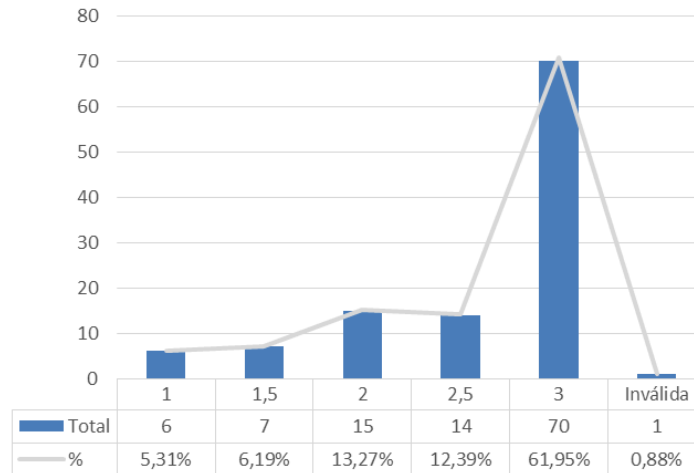
8M+L uBap VB6Z sERD gCNU IRIID mOM= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

Señalización Marítima																
Información General	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Documentos	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	11	1,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,26%
Información General	4	0,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,46%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Información General	5	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	6	0,69%
Total general	807	92,55%	2	0,23%	26	2,98%	5	0,57%	21	2,41%	5	0,57%	6	0,69%	872	100%

2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

A continuación se presentan las calificaciones recibidas por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción, del sistema de atención a peticiones, recibiendo un total de **113** encuestas en el periodo de análisis.

Las calificaciones recibidas por parte de los usuarios fueron las siguientes:



Frente a las no conformidades presentadas, como acción de mejora se efectúa el seguimiento de las encuestas de satisfacción de acuerdo con las observaciones relacionadas por los usuarios.

Las inconformidades más comunes se relacionan con los tiempos de respuesta de los trámites, requisitos de trámites, generalmente por los cambios derivados en los mismos e inconvenientes relacionados con la consulta de respuesta a las peticiones, donde se evidencia desconocimiento por parte del usuario para la descarga del archivo que contiene la información.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Para el periodo a reportar, el **74,34%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

3. Informe quejas y reclamos

Tipo	Cantidad
Quejas	2
Reclamos	26

3.1 Relación de quejas y reclamos

Relación quejas y reclamos	Total
Queja	2
Presunta Negligencia de un funcionario	2
Reclamo	26
Demora en el tiempo de entrega del trámite	12
Fallas en los canales de comunicación	13
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	1
Total general	28

4. Relación de felicitaciones remitidas por los usuarios en la encuesta de satisfacción – PQRS

(Por protección de datos personales se omiten ciertos datos de correo electrónico de los usuarios).

Correo electrónico	Observaciones
Andresavila@xxxxx.com	<i>“Excelente, nunca había tenido una respuesta tan rápida. El país necesita más funcionarios como Adriana Alarcón torres. Mis felicitaciones”.</i>
Aguij&r@gmail.com	<i>“Excelente tiempo de respuesta”.</i>
Jgonzalezb@xxxxx.co	<i>“Estoy muy agradecido por su excelente colaboración. Ojalá; todas las dependencias estatales fueran tan efectivas y rápidas para responder”.</i>
Eduardor\$\$esdelrio@gmail.com	<i>“Gracias al capitán de puerto por su atención. Excelente felicitaciones”.</i>
Jgonzalezb@xxxxx.co	<i>“Su colaboración es excelente y sumamente útil”.</i>
Administrativo@xxxxx.com	<i>“Excelente tiempo de respuesta y seriedad en la información suministrada”.</i>
Jorge.xxxxx.sierra.florez@gmail.com	<i>“Estoy verdaderamente sorprendido y a la vez agradecido con el grado de rapidez y eficiencia con la que responde las solicitudes y tramites, son muy buenos, felicitaciones y animo para mantener tan elevado nivel de eficiencia”.</i>
Jorge.xxxxx.sierra.florez@gmail.com	<i>“Tiempo de respuesta muy satisfecho, la verdad es que</i>

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

	<i>tienen un sistema de atención muy eficiente, los felicito y sigan así de bien”.</i>
<u>D&moreno@gmail.com</u>	<i>“Gracias; felicitaciones por tan eficiente servicio de información al ciudadano”.</i>
<u>Wilsonabelmarinvasco@hotmail.com</u>	<i>“La oficina de atención al ciudadano tanto a DIMAR los felicito por dar soluciones prontas como marino mercante gracias”.</i>

5. Resultados indicadores de gestión

El tiempo de las peticiones se basa en diez (10) días hábiles para las peticiones de información y documentos; quince (15) días hábiles para las peticiones de interés general o particular (incluye queja, reclamo, sugerencia, presunta irregularidad); y treinta (30) días para las consultas.

Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas ya que estas no aplican en vencimientos, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

5.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 31 de marzo del presente año, se respondieron oportunamente el **80.60%** de las peticiones, el **11,20%** de la totalidad, corresponde a peticiones abiertas dentro de tiempos de Ley y el **8.20%**, restante de las peticiones se respondieron de forma extemporánea.

5.2 Tiempo promedio de respuesta

Sobre el total de 887 peticiones recibidas en el periodo, 872 peticiones cerradas, el promedio de respuesta fue el siguiente:

Tipo de petición	Cuenta de Tipo de solicitud	Total peticiones vencidas	Promedio de Tiempo respuesta	Promedio días vencimiento
Consulta	5	0	9	0
Petición de información	443	31	4,53	2,25
Petición de interés general o particular	233	21	7,27	2,28
Peticiones entre Autoridades	131	12	4,58	3,83
Presunta irregularidad	21	3	8,3	1,66
Queja	2	0	10	0
Reclamo	26	2	7,8	1
Sugerencia	5	1	7,8	6
Felicitación	6	0	5,66	0
Total y promedio	872	70	7,22	1,89

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

5.3. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron **2** casos relacionados con presuntos hechos de corrupción, los cuales surtieron el proceso de averiguación correspondiente.

6. Atención presencial al ciudadano (front office)

En el marco de la implementación de la tercerización del servicio de atención al público presencial, se procede a informar el estado del mismo, con el fin de hacer seguimiento y establecer mecanismos de mejora en la atención al ciudadano.

El servicio tercerizado, se encuentra contratado para la presente vigencia en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D. C.

Dentro de las funciones desarrolladas por el Front Office, se encuentran las siguientes:

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

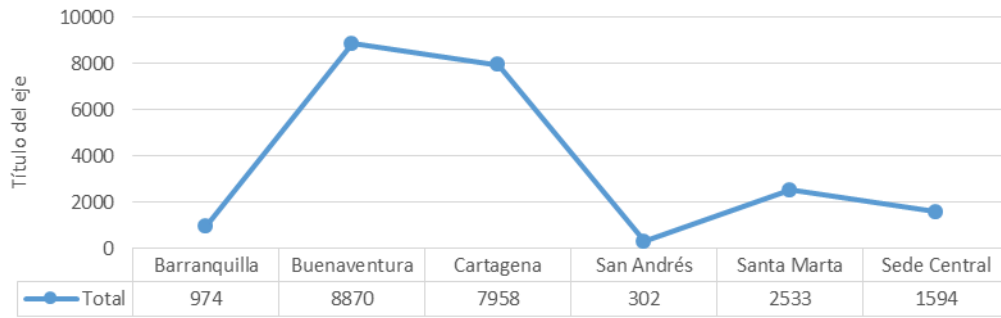
6.1 Informe de atención presencial - front office

6.1.1 Volumen de visitas por Capitanía de Puerto

En el periodo de análisis se presentaron **22.231** visitas por parte de los ciudadanos en las unidades de Buenaventura, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta, el comportamiento fue el siguiente:

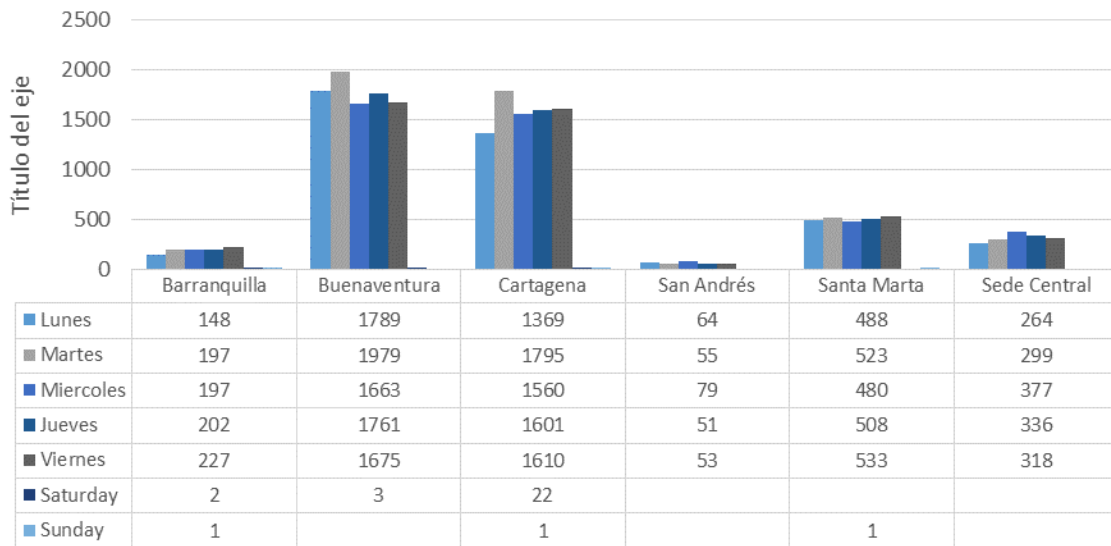
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



6.1.2 Comportamiento de visitas de acuerdo al día de la semana

Se evidencia que hacia mitad de semana, en las unidades, se presenta mayor volumen de visitas por parte de los ciudadanos.

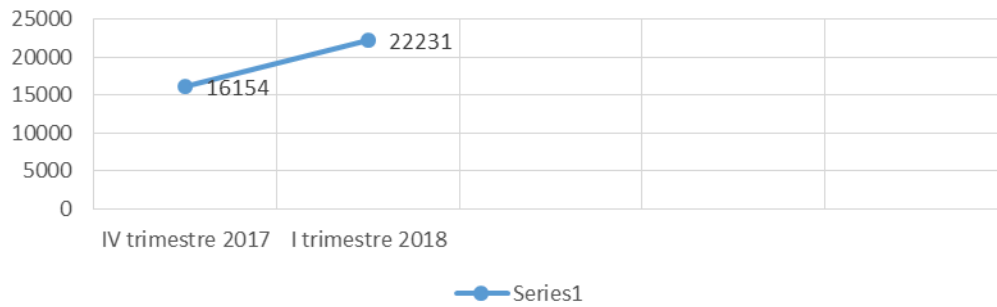


6.1.3 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas en el mes

A continuación se presenta el comparativo del comportamiento de visitas, siendo en este caso con el correspondiente al último trimestre de 2017.

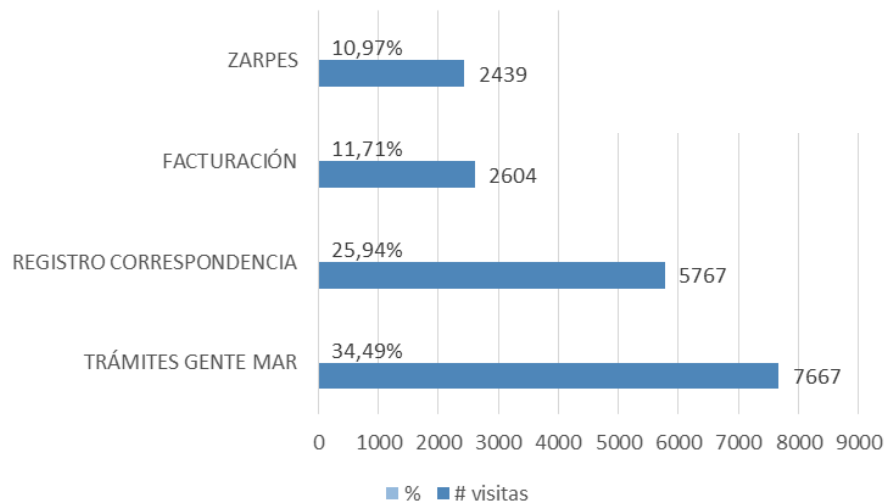
Se evidencia un aumento del 37,62% con respecto al periodo anterior, dentro de las causas del volumen de visitas se encuentra la implementación del sistema digital de turnos en Sede Central – Bogotá.

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 8M++L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRIID mOM=
 Documento firmado digitalmente



6.1.4 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

Dentro del ranking de temas más comunes por los cuales los usuarios se acercan a las capitanías de puerto son los siguientes:









6.1.5 Comportamiento tiempo de espera

Dentro del tiempo de espera ideal para que un usuario sea atendido de acuerdo al volumen de visitas en general, se encuentra establecido un lapso de 20 minutos, este es el comportamiento de tiempos de espera:

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de espera	73,23%	12046
% de incumplimiento tiempo de espera	26,77%	4403
Total visitas	100%	16449

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de espera establecido, el usuario es atendido en un tiempo de **00:04:05**

Promedio de cumplimiento por unidad:

	Buenaventura 00:05:50		Cartagena 00:06:03
	Barranquilla 00:05:23		San Andrés 00:05:03
	Santa Marta 00:05:15		Sede Central 00:01:58

- Los turnos en espera que no cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos contaron con un tiempo de **01:35:29** en los cuales los usuarios debieron permanecer en sala para ser atendidos. El incumplimiento de tiempo sobre el estipulado corresponde a **01:15:29**.

Promedio de incumplimiento por unidad:

	Buenaventura 00:58:30		Cartagena 01:10:04
	Barranquilla 02:09:29		San Andrés 2:58:36
	Santa Marta 01:12:41		Sede Central 1:03:33

6.1.7 Comportamiento tiempo de atención

El tiempo de atención ideal de acuerdo al volumen de visitas en general se encuentra establecido en un periodo de tiempo entre 2 minutos y treinta minutos. A continuación presentamos tabla de comportamiento de tiempos de espera de la semana.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de atención	56,95%	9367
% de incumplimiento tiempo de atención	43,05%	7082
Total Visitas	100%	16449

Dentro de los turnos que cumplen con el tiempo de atención establecido, el usuario permanece en sala de espera un promedio de **00:09:24**.

Promedio de cumplimiento por unidad:



	Buenaventura 00:07:35		Cartagena 00:08:48
	Barranquilla 00:09:09		San Andrés 00:12:12
	Santa Marta 00:09:26		Sede Central 00:09:13

“Consolidemos nuestro país marítimo”

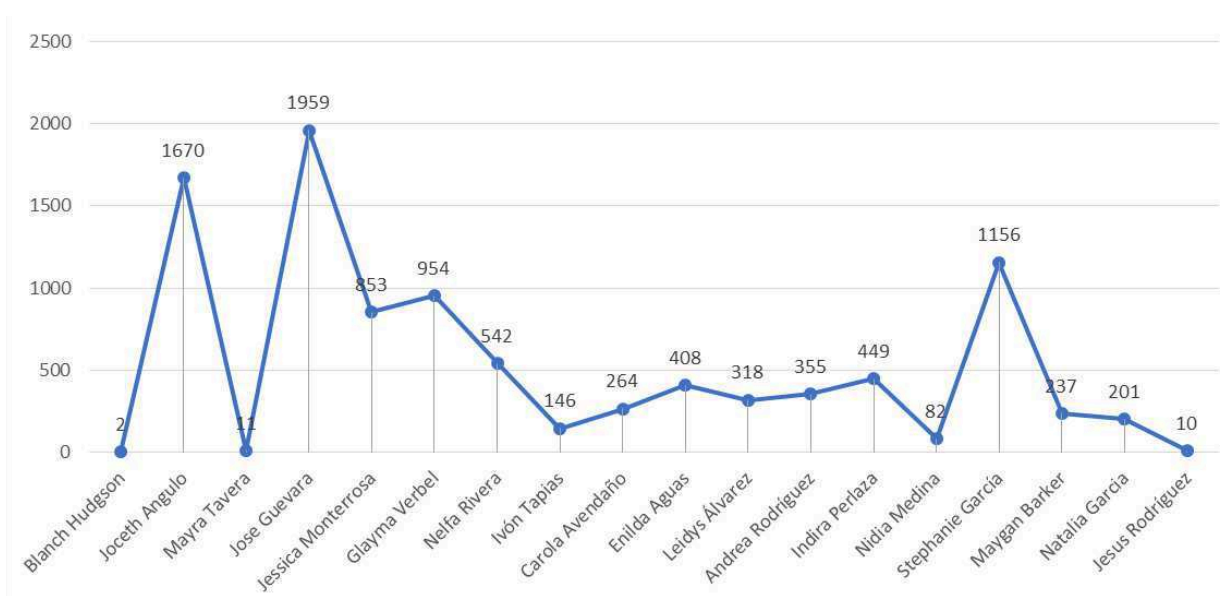
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

- Los turnos en atención que no cumplieron con el tiempo establecido entre 2 minutos y media hora contaron con un tiempo de **00:11:38** en los cuales los usuarios permanecieron en atención con el asesor.

Promedio de incumplimiento por unidad:

  	Buenaventura 00:06:05 Barranquilla 00:04:40 Santa Marta 00:12:47	  	Cartagena 00:09:51 San Andrés 00:32:02 Sede Central 00:04:21
---	--	---	--

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



6.1.9 Tiempo de atención por asesor (front office)

Asesor	Turnos atendidos	Promedio de Tiempo Espera	Promedio de Tiempo Atención
Blanch Hudgson	2	0:02:20	1:38:15
Joceth Angulo	1670	0:30:47	0:09:11
Mayra Tavera	11	0:25:16	0:06:29
Jose Guevara	1959	0:28:17	0:10:28
Jessica Monterrosa	853	0:21:05	0:15:44
Glayma Verbel	954	0:16:30	0:12:49
Nelfa Rivera	542	0:19:10	0:13:08
Ivón Tapias	146	0:35:01	0:05:37
Carola Avendaño	264	0:13:52	0:13:35

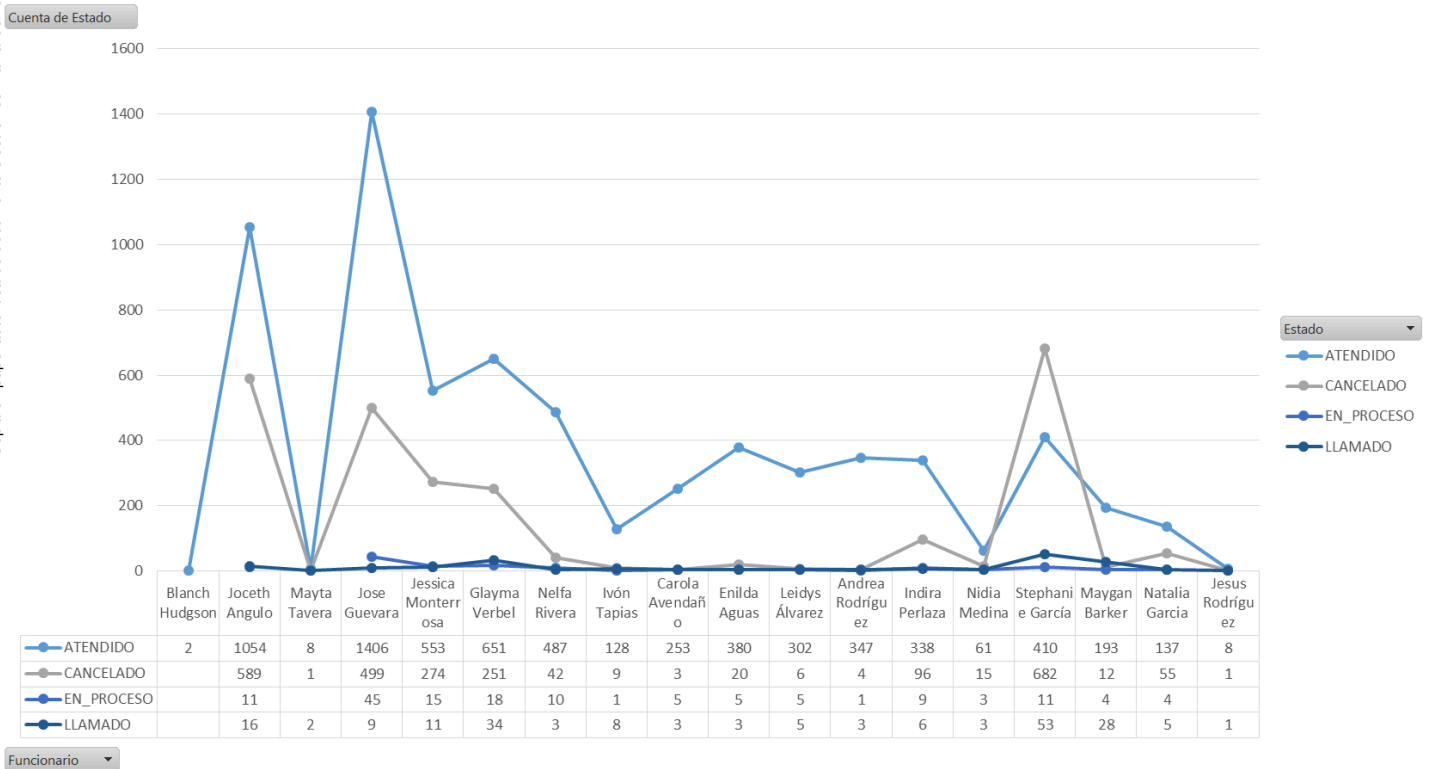
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 8M+L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRID mOM=
 Documento firmado digitalmente

Enilda Aguas	408	0:13:30	0:12:58
Leidys Álvarez	318	1:39:35	0:05:38
Andrea Rodríguez	355	0:15:02	0:18:26
Indira Perlaza	449	0:17:59	0:10:31
Nidia Medina	82	0:18:03	0:13:16
Stephanie García	1156	0:23:28	0:16:40
Maygan Barker	237	1:13:12	0:18:48
Natalia Garcia	201	0:35:16	0:17:52
Jesus Rodríguez	10	0:08:13	0:05:32
Total general	9617	0:27:25	0:12:18

6.1.10 Presentación de turnos atendidos y cancelados por asesor



6.2 Impacto de la Sede Electrónica en la atención presencial

Trámite	Paralizado	En Trámite	Pago realizado	Presentado	Finalizado	Pago rechazado	Total general
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	4	3	2	1	3	1	14

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

8M+L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRID mOM=

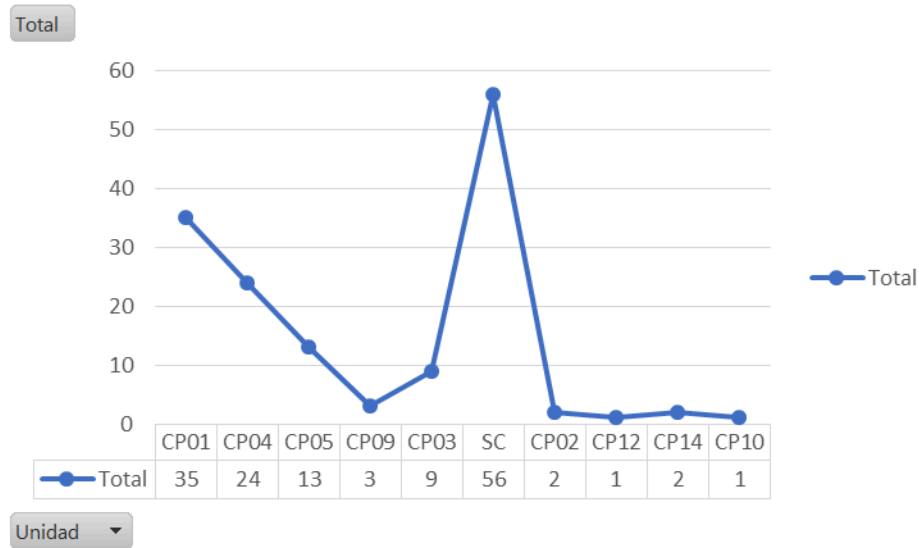
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	15	2		3	17		37
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	3		5		3		11
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	5		1	1	9	2	18
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras				1			1
Asignación Número de Identificación del Casco	4		1		9	2	16
Distintivos de llamada en las bandas atribuidas al servicio móvil marítimo	1			11	12		24
Licencia de Perito Marítimo	2				13	2	17
Permiso Especial de Practicaje					3		3
Concesiones (bienes de uso público-BUP)-EN ACTUALIZACIÓN (Favor no iniciar trámites)	1					1	2
Licencias de Pilotos Prácticos					2		2
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1						1
Total general	36	5	9	17	71	8	146

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

6.2.1 Unidades registradas por los usuarios para entrega de trámite

La gráfica que se comparte a continuación presenta el impacto en la atención presencial para la radicación de trámites en el I trimestre de 2018, ya que a través de la Sede Electrónica el usuario puede generar la radicación y pago de trámites a través de internet.



7. Canales de atención

Dentro de las actividades adelantadas por el Área de servicio y Participación Ciudadana también se encuentra la atención de los canales dispuestos para el acercamiento con la ciudadanía, los cuales, corresponden a:

- A. Línea de atención telefónica.
- B. Correo institucional.
- C. Chat.

A. Línea telefónica

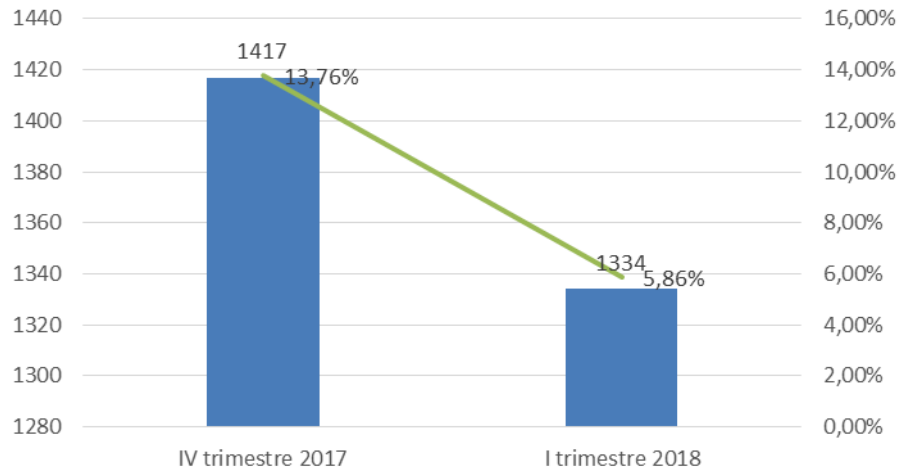
Estado	Total	%
Contestada	777	58,25%
Ocupado	165	12,37%
No contestada	289	21,66%
Falló	103	7,72%
Total general	1334	100%

El tiempo promedio de llamada es de **00:02:23**, el **41,75%** de las llamadas efectuadas por los ciudadanos no se atendieron por las causales “no contestada” o “teléfono ocupado” o “fallo”.

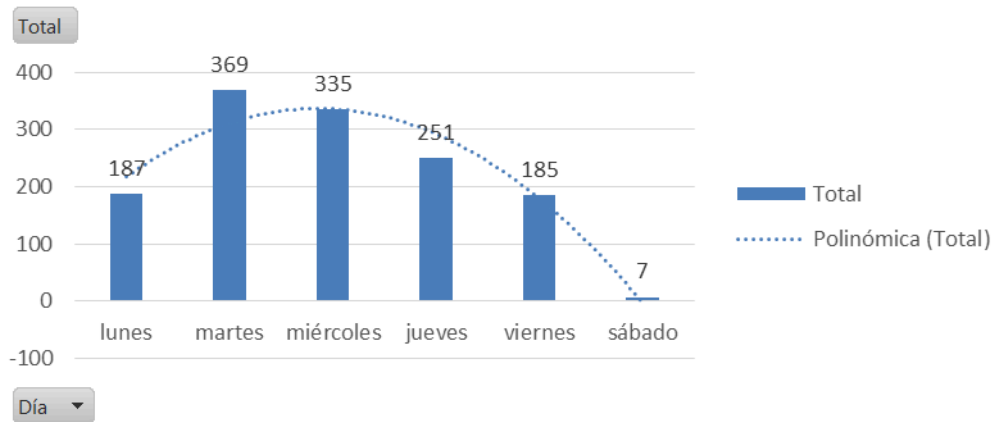
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

- Comportamiento del volumen de utilización por parte de los usuarios del canal telefónico



- Comportamiento de llamadas por día de la semana



B. Correo institucional

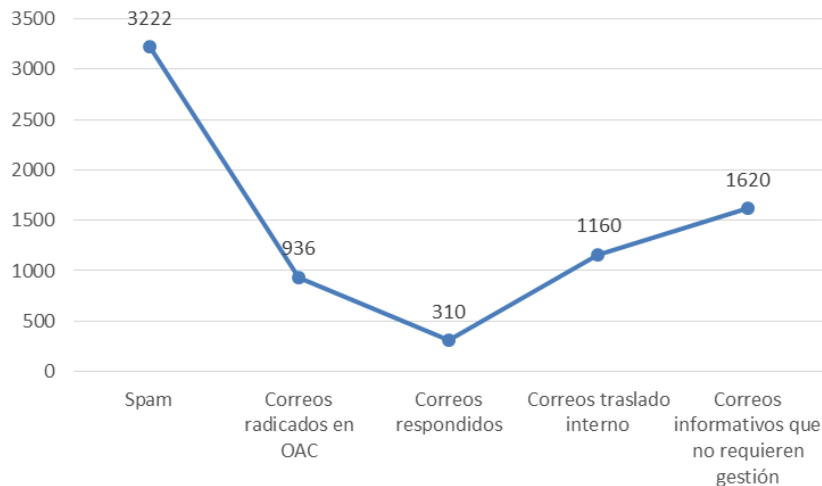
Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS, y corresponde así mismo a la herramienta de contacto de la entidad por la cual se6 reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes.

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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 8M+L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRIID mOM=
 Documento firmado digitalmente

Se recibieron **3750** correos electrónicos los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

Spam	Correos radicados en OAC	Correos respondidos	Correos traslado interno	Correos que no requieren gestión	Total
1654	495	163	586	852	3843



C. Canal de atención chat

Dentro del periodo correspondiente al I trimestre del año **2018**, el canal de atención recibió **371** consultas por parte de los ciudadanos, la duración promedio de atención corresponde a **00:17:34**, se evidencia aumento en el tiempo de atención en relación con el periodo anterior donde la duración correspondió a: **00:17:00** con un total de **392** contactos.

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. por parte de los operadores Diana Carolina Díaz, Marcela Castillo y Nelfa Rivera.

- Comportamiento del canal en el año

Respecto al periodo anterior correspondiente al IV trimestre de 2018 se evidencia una disminución del 5,36% en el volumen de contactos establecidos por los ciudadanos.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

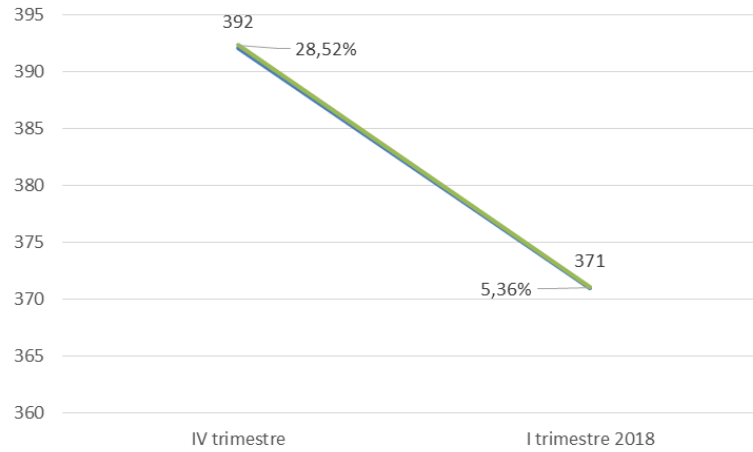
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
 8M+L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRID mOM=

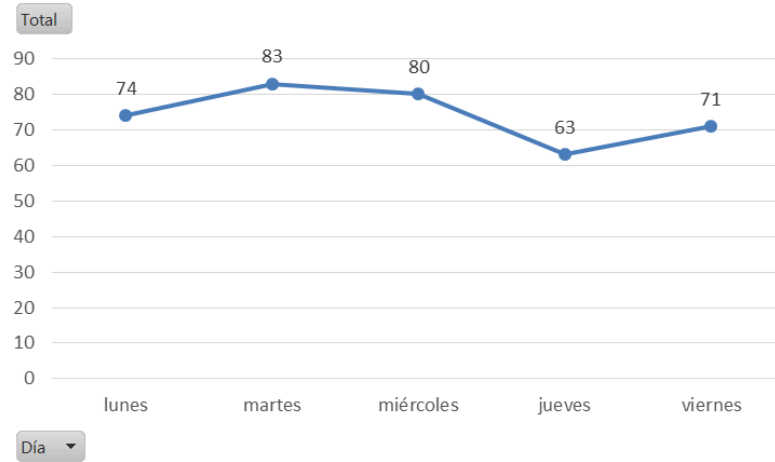
Documento firmado digitalmente



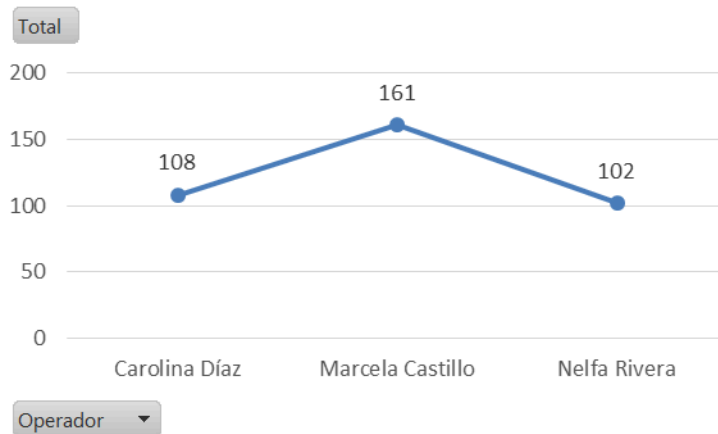
8M++L uBap VB6Z sERD gCNUJ IRID mOM=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



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



- Atención de chats por operadores



- Evaluación del canal por parte del ciudadano

De las 371 conversaciones de chat el 24.80% de los usuarios calificaron la atención, el 91,30% califico con 4 y 5 mientras que el 8,70% califico con uno o dos.

A continuación presentamos tabla de calificaciones:

Calificación	Total	%
1	4	4,35%
2	4	4,35%
4	19	20,65%
5	65	70,65%
Total general	92	100%

8. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los proceso y así minimizar los productos no conformes identificados (reclamos) se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionado con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las mismas, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

REGISTRO ELECTRONICO

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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