



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea> o al T Ba86 X9jp b3cC Rfz2 5zjP Knw7



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202000996 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C.7 de octubre de 2020

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, III trimestre 2020

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2020.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

En relación con el segundo trimestre de 2020, se evidencia un aumento del 35.71% en las peticiones recibidas.

IV trimestre 2019	I trimestre 2020	II trimestre 2020	III trimestre 2020
730	860	1021	1588

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 información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades, que corresponde a la gestión del **94,96% (1508 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	3	0,19%
Felicitación	7	0,44%
Peticiones de documentos y de información	672	42,32%
Peticiones entre Autoridades	312	19,65%
Presunta irregularidad	20	1,26%

“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

Queja	2	0,13%
Reclamo	45	2,83%
Interés general o particular	524	33,00%
Sugerencia	3	0,19%
Total	1588	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	3	0,19%
Sin Subtipo	3	0,19%
Felicitación	7	0,44%
A un proceso	2	0,13%
A la Entidad	1	0,06%
A un funcionario	4	0,25%
Interés general o particular	524	33,00%
Estado del trámite	64	4,03%
Información General	1	0,06%
Reconocimiento de un Derecho	457	28,78%
Requisitos del trámite	1	0,06%
Sin Subtipo	1	0,06%
Peticiones de documentos y de información	672	42,32%
Documentos	69	4,35%
Información General	440	27,71%
Normatividad	5	0,31%
Reconocimiento de un Derecho	3	0,19%
Requisitos del trámite	154	9,70%
Sin Subtipo	1	0,06%
Peticiones entre Autoridades	312	19,65%
Sin Subtipo	312	19,65%
Presunta irregularidad	20	1,26%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	13	0,82%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	6	0,38%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,06%
Queja	2	0,13%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,06%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,06%

“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

Reclamo	45	2,83%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	26	1,64%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,06%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	7	0,44%
Fallas en los canales de comunicación	9	0,57%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	2	0,13%
Sugerencia	3	0,19%
A un proceso	1	0,06%
A la Entidad	2	0,13%
Total	1588	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

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

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiones» las correspondientes a: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades.

Dependencias	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Denuncias		Consultas		Felicitación		Subtotal	
Área Capitanías de Puerto	1	0,06%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Área de Capitanías - Inspecciones Marítimas	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
ASEPAC	432	27,20%	0	0,00%	8	0,50%	0	0,00%	1	0,06%	1	0,06%	6	0,38%	448	28,21%
ASIMPO	17	1,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,13%
CIOH	9	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,57%
CP01	99	6,23%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	101	6,36%
CP02	19	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,20%
CP03	45	2,83%	1	0,06%	4	0,25%	1	0,06%	2	0,13%	1	0,06%	0	0,00%	54	3,40%
CP04 - Apoyo	52	3,27%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	54	3,40%
CP05	207	13,04%	0	0,00%	14	0,88%	0	0,00%	8	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	229	14,42%
CP06	5	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,31%
CP07	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
CP07 - Apoyo	25	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	1,57%

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



qcl,T_Ba86_X9ip_b3cC.Riz2_5zJP_Krw=



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

08	25	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	1,57%
09 - Apoyo	22	1,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	24	1,51%
10	4	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,25%
11 - Apoyo	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
12 - Marina Mercante	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
15	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
16 - Marina Mercante	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
17	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
19	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
DIMAR	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
GNRED3	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
GNRED4	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
GEMAR	10	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%	1	0,06%	0	0,00%	14	0,88%
GLAD	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
GRASI	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
GRUDHU	18	1,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,13%
GRUINCO	4	0,25%	1	0,06%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	7	0,44%
INRED4	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Planeación CCCP	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
MAP - Apoyo	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
SUBAFIN	30	1,89%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	1,95%
SUBDEMAR - Investigación	29	1,83%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	1,89%
SUBDEMAR - Litorales	19	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,32%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
SUBMERC - Empresas	21	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,32%
SUBMERC - Gente de Mar	125	7,87%	0	0,00%	1	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	138	8,69%
SUBMERC - Naves	236	14,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	236	14,86%
SUBMERC - Transporte Marítimo	24	1,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	1,51%
Total	1508	94,96%	2	0,13%	4	2,83%	3	0,19%	20	1,26%	3	0,19%	7	0,44%	1588	100,00%

“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



1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación, se describen las peticiones por asunto:

Asunto y Subtipo de Petición	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Felicitación	Total								
Administrativo y Financiero																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Documentos	11	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,69%
Estado del trámite	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Información General	15	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	0,94%
Reconocimiento de un Derecho	6	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,38%
Sin Subtipo	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas																
Información General	5	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,31%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Requisitos del trámite	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Control de Tráfico Marítimo																
Documentos	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Información General	30	1,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	1,89%
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	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Reconocimiento de un Derecho	20	1,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	1,26%
Sin Subtipo	19	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,20%
Desarrollo Humano																
Documentos	7	0,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,44%
Información General	9	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,57%
Reconocimiento de un Derecho	9	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,57%
Requisitos del trámite	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Sin Subtipo	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Empresas																
Documentos	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Estado del trámite	5	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,31%
Información General	33	2,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	2,08%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%

“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



servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reconocimiento de un derecho	21	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,32%
Requisitos del trámite	14	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	0,88%
Sin Subtipo	7	0,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	8	0,50%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Estado de Mar																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	1	0,06%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	13	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	0,82%
Documentos	13	0,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	0,82%
Estado del trámite	26	1,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	1,64%
Información General	87	5,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	87	5,48%
Reconocimiento de un derecho	177	11,15%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	178	11,21%
Requisitos del trámite	71	4,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	71	4,47%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a la petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	4	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,25%
Sin Subtipo	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Información General de la Entidad																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	2	0,13%
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	1	0,06%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	1	0,06%
Documentos	9	0,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,57%
Estado del trámite	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Información General	55	3,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	55	3,46%
Normatividad	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	50	3,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	50	3,15%
Sin Subtipo	19	1,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	20	1,26%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Investigación Científica Marítima																
Documentos	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Estado del trámite	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Información General	35	2,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	35	2,20%

"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



CL: BARRIX91P B3EC RZ22 5K P1NW=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Requisitos del trámite	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Torales																
Documentos	6	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,38%
Estado del trámite	12	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,76%
Información General	66	4,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	66	4,16%
Normatividad	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
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%	12	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,76%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Reconocimiento de un derecho	41	2,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41	2,58%
Requisitos del trámite	11	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,69%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Sin Subtipo	18	1,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	19	1,20%
Claves																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	2	0,13%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	2	0,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	12	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,76%
Documentos	15	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	0,94%
Estado del trámite	16	1,01%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,01%
Información General	80	5,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	80	5,04%
Normatividad	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Reconocimiento de un Derecho	80	5,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	80	5,04%
Requisitos del trámite	50	3,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	50	3,15%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Sin Subtipo	226	14,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	226	14,23%
Protección del Medio Marino																
Reconocimiento de un Derecho	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Protección Marítima (PBIP)																
Documentos	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Información General	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%

“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



servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reconocimiento de un derecho	5	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,31%
Requisitos del trámite	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Sin Subtipo	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Definición Marítima																
Información General	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Reconocimiento de un derecho	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Documentos	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	7	0,44%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,44%
Información General	14	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	0,88%
Reconocimiento de un derecho	39	2,46%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	39	2,46%
Sin Subtipo	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Información General	5	0,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,31%
Reconocimiento de un derecho	6	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,38%
Sin Subtipo	14	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	0,88%
Derechos Humanos																
Reconocimiento de un Derecho	2	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,13%
Sin Subtipo	3	0,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,19%
Inspecciones																
Información General	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros																
Información General	1	0,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,06%
Total	1508	94,96%	2	0,13%	45	2,83%	3	0,19%	20	1,26%	3	0,19%	7	0,44%	1588	100%

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	1246	78,5%

“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

Presencial	93	5,9%
Línea Gratuita	40	2,5%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	169	10,6%
Chat	8	0,5%
Empresas de mensajería	32	2,0%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1588	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	2505	48,64%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	2142	41,59%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	503	9,77%
Total	5150	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación, se relacionan los tiempos promedio de respuesta de las peticiones:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	3	0	0,0	11,3
Felicitación	7	0	0,0	4,7
Peticiones de documentos y de información	672	5	3,6	5,6
Peticiones entre Autoridades	312	8	2,3	4,7
Presunta irregularidad	20	0	0,0	12,7
Queja	2	0	0,0	12,5

“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



qclT_Ba86_X9jp_b3cC_Riz2_5zjP_Knw7=



Reclamo	45	0	0,0	6,2
Interés general o particular	524	3	3,0	6,2
Sugerencia	3	0	0,0	8,0
Total	1588	16	2,81	5,7

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

En el presente ítem se relaciona el total de peticiones recibidas por las dependencias; y el número de peticiones resueltas extemporáneamente.

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 **2,8** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **99.11%** (en el segundo trimestre 2020) al **98.99%** para este tercer trimestre/20, con un total de 16 peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (**98,79%**), corresponde a que en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones).

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimientos	% vencimiento
ASEPAC	448	2	0%
ASIMPO	18	1	6%
CP03	54	2	4%
CP04 - Apoyo	53	1	2%
CP08	25	3	12%
CP11 - Apoyo	2	2	100%
GRUINCO	7	1	14%
SUBAFIN	30	1	3%
SUBDEMAR - Investigación	29	1	3%
SUBMERC - Naves	235	1	0%
SEMAP - Apoyo	2	1	50%
Total	1575	16	100%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Área Capitanías de Puerto	0	1	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

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

ASEPAC	0	8	8
CP01	0	2	2
CP03	1	4	5
CP05	0	14	14
GRUINCO	1	1	2
SUBAFIN	0	1	1
SUBDEMAR - Investigación	0	1	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	13	13
Total	2	45	47

Es importante que los procesos analicen no sólo las quejas y reclamos asociadas a las dependencias, sino que se complemente 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 cuáles son las acciones que se deben tomar para dar solución a las novedades presentadas.

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total general
Gente de Mar	0	18	18
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	13	13
Reconocimiento de un Derecho	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	4	4
Información General de la Entidad	0	2	2
Fallas en los canales de comunicación	0	2	2
Naves	0	15	15
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	12	12
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	3	3
Litorales	1	0	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	0	9	9
Fallas en los canales de comunicación	0	7	7
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	2	2
Empresas	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Administrativo y Financiero	0	1	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

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

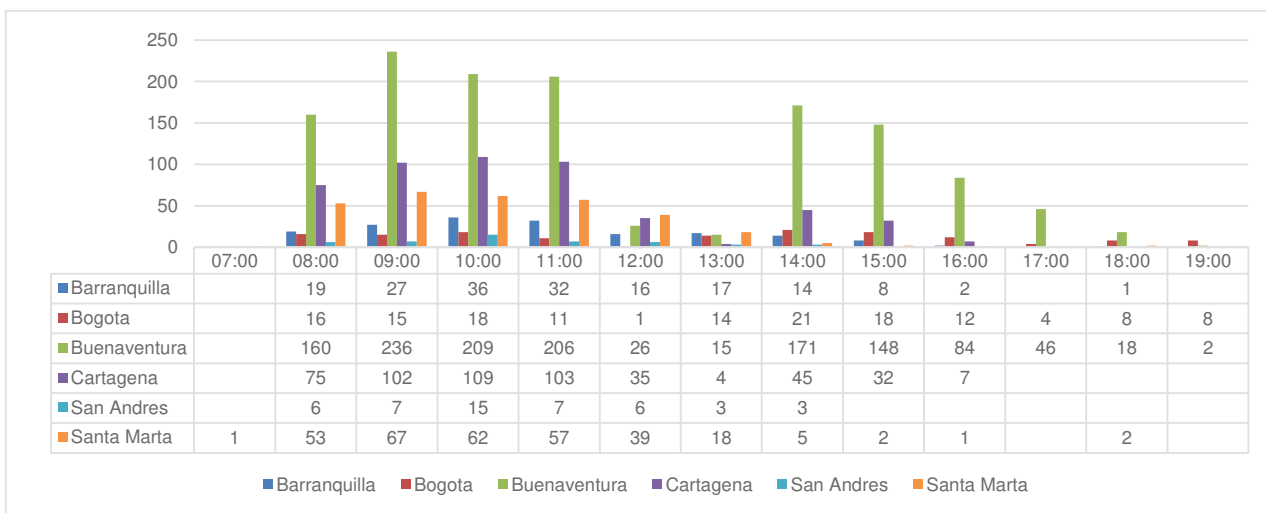


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

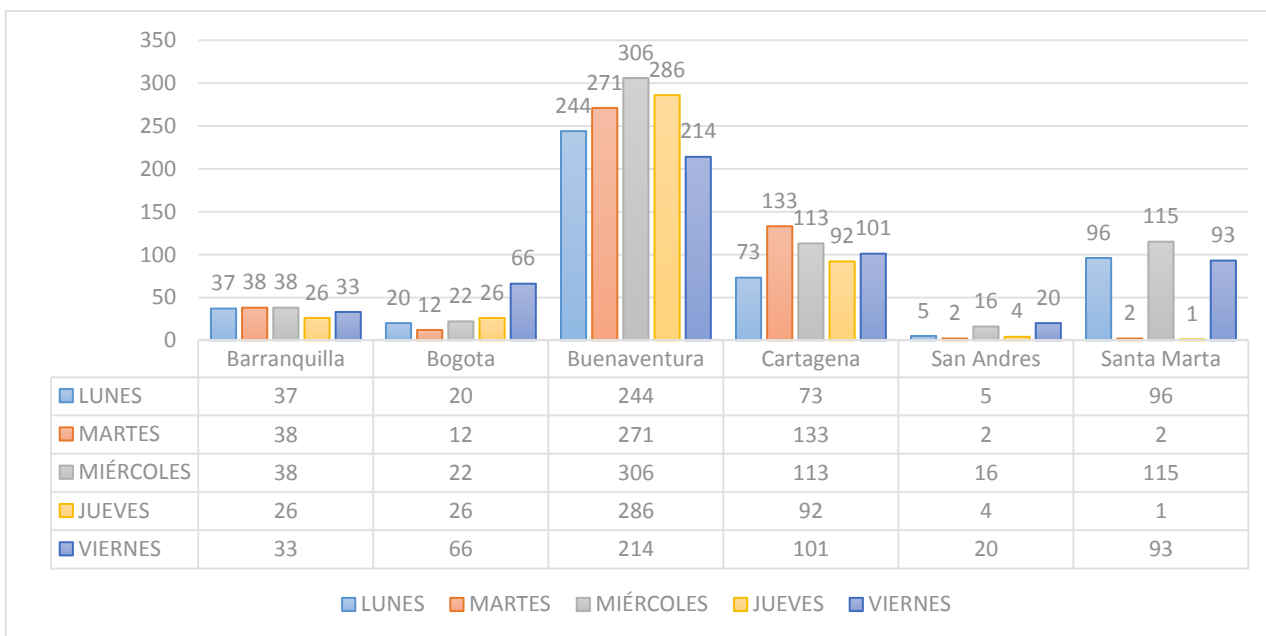
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Total	2	45	47

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron **2505** visitas en las unidades con atención presencial tercerizada. El comportamiento por franja horaria fue el siguiente:



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal



“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



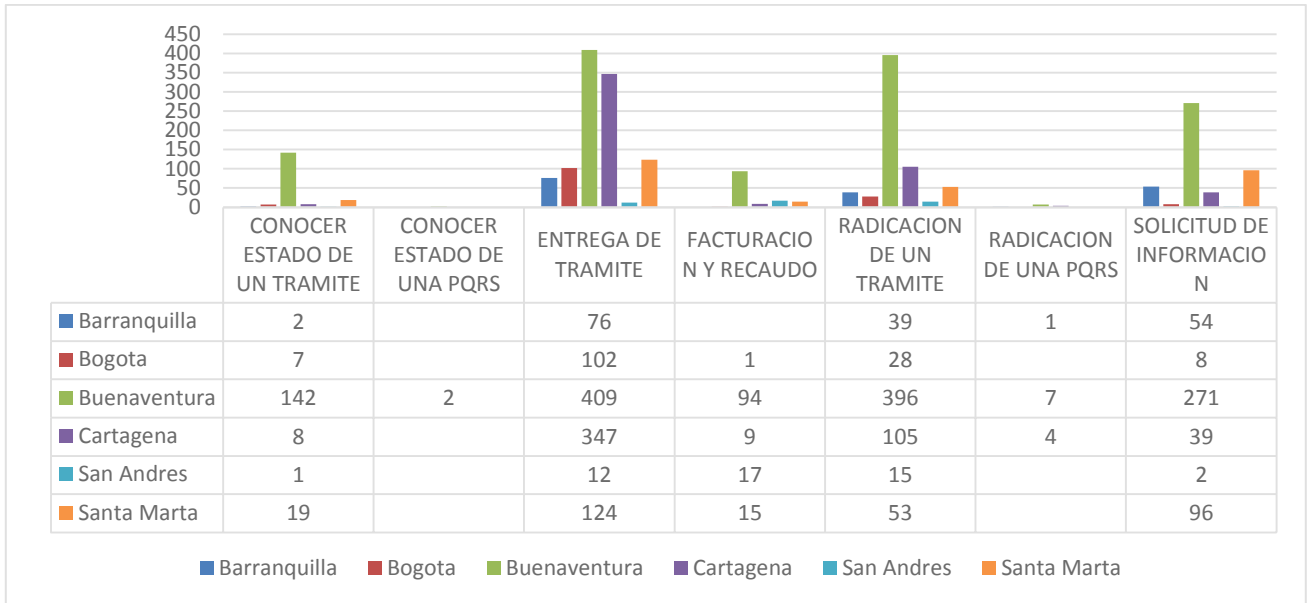
La seguridad es de todos

Mindefensa



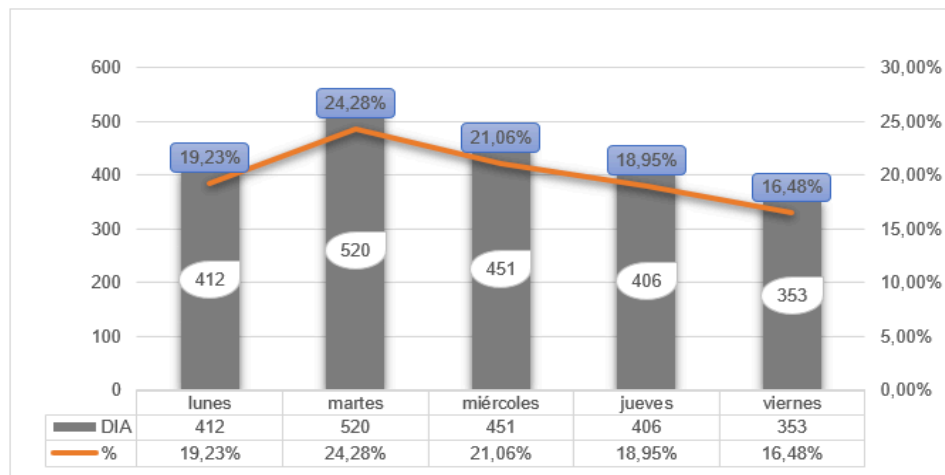
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **2142** llamadas efectuadas por los usuarios. El tiempo promedio de atención de llamada pasó de 0:05:30 a 0:05:50



“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

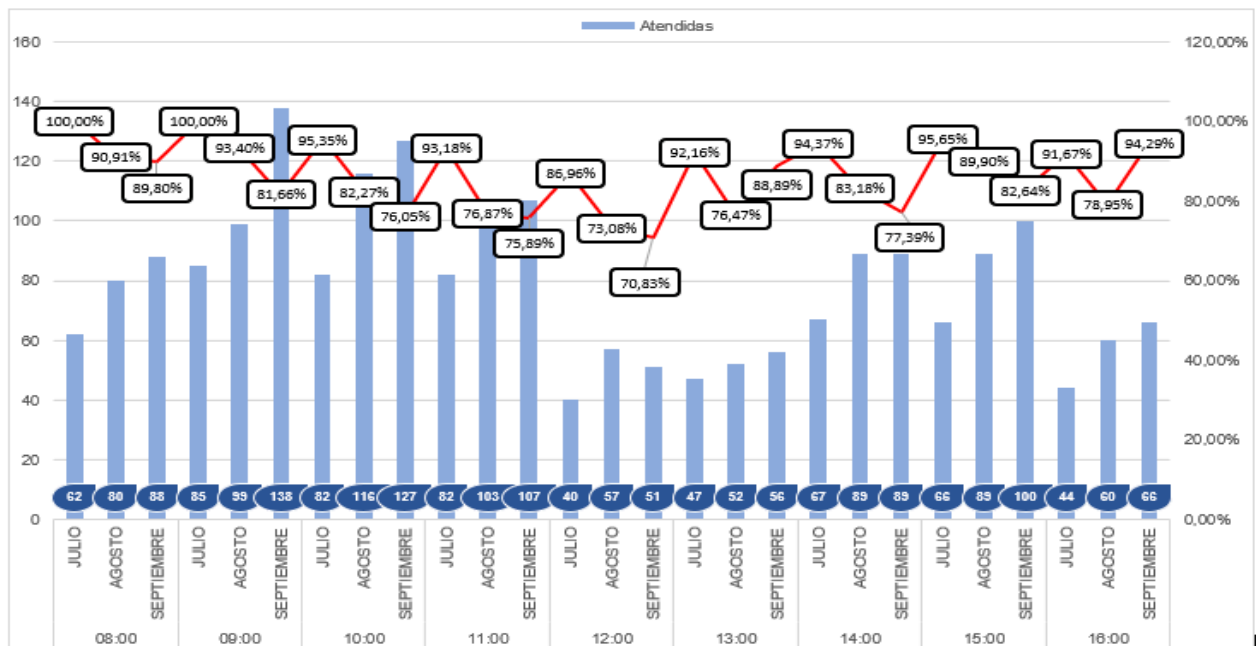
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por franja horaria:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 2142 llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

Tema y subtema de llamada	Total	%
SIN TIPIFICAR	10	0,47%
SIN TIPIFICAR	10	0,47%
NO TIPIFICADAS	1	0,05%
NO TIPIFICADAS	1	0,05%
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	792	37,01%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	0,05%
EMPRESAS	21	0,98%
GENTE DE MAR	720	33,64%
JURIDICA	1	0,05%
LITORALES	3	0,14%
NAVES	43	2,01%

“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

PROTECCION MARITIMA (PBIP)	2	0,09%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	1	0,05%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	39	1,82%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	2	0,09%
EMPRESAS	9	0,42%
GENTE DE MAR	11	0,51%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	1	0,05%
JURIDICA	1	0,05%
LITORALES	1	0,05%
NAVES	10	0,47%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	4	0,19%
ENTREGA DE TRAMITE	2	0,09%
GENTE DE MAR	2	0,09%
RADICACION DE UNA PQRS	19	0,89%
GENTE DE MAR	8	0,37%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	3	0,14%
JURIDICA	2	0,09%
NAVES	6	0,28%
SOLICITUD DE INFORMACION	1218	56,92%
SIN TIPIFICAR	1	0,05%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	12	0,56%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	2	0,09%
DESARROLLO HUMANO	4	0,19%
EMPRESAS	59	2,76%
GENTE DE MAR	475	22,20%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	98	4,58%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	12	0,47%
JURIDICA	84	3,93%
LITORALES	21	0,98%
NAVES	82	3,83%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	7	0,33%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	355	16,59%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	8	0,37%
TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	59	2,76%

“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

CLIENTE ABANDONA CONTACTO	31	1,45%
TRANSFERENCIA AL CONMUTADOR	9	0,42%
TURNO/LLAMADA/CHAT DE PRUEBA	2	0,09%
TURNO/LLAMADA/CHAT EQUIVOCADA	17	0,79%
Total	2142	100,00%

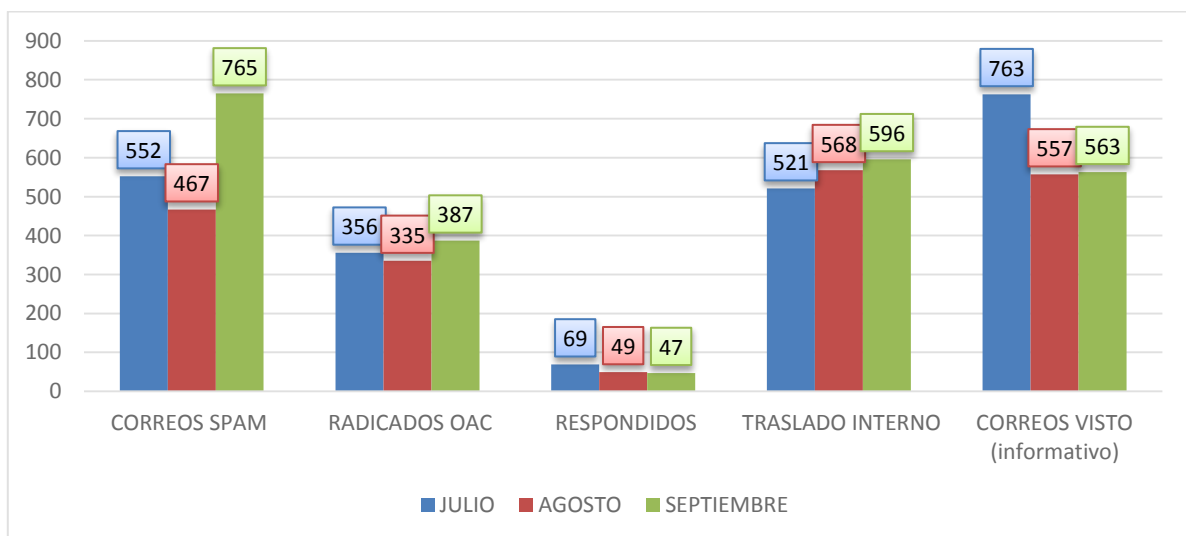
4. Atención correo institucional

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 se 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.

En el periodo reportado, se recibieron **6595** correos electrónicos, presentando un incremento del **14,55%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **5635**.

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



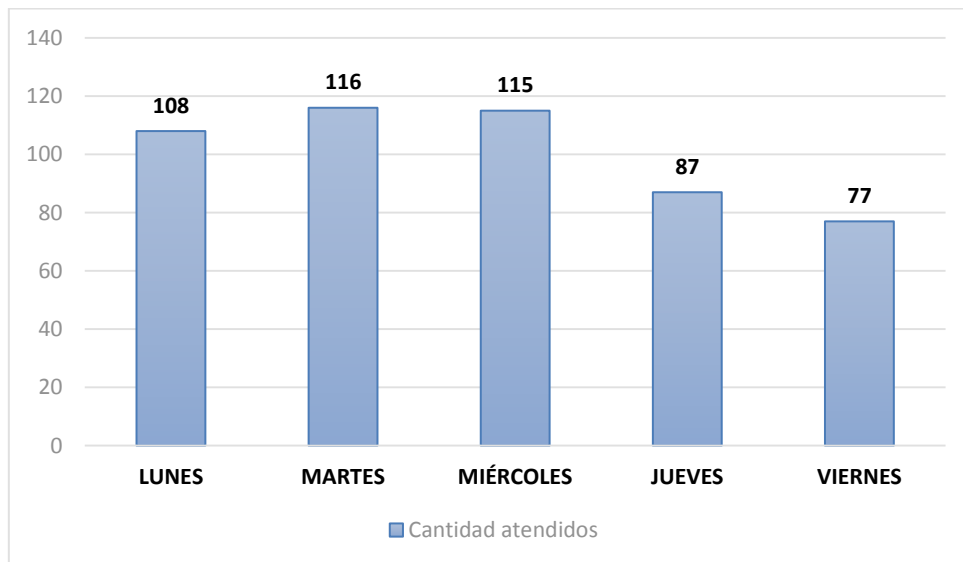
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

5. Atención chat

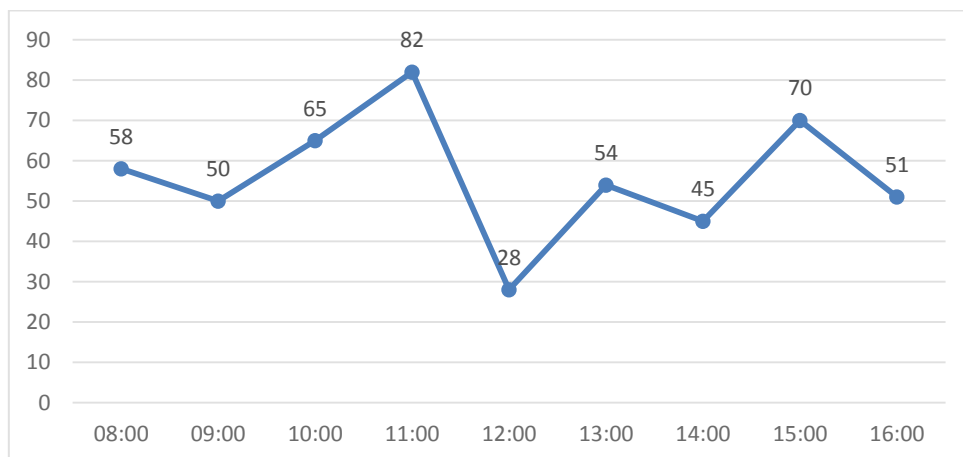
Para el III trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **503** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó un incremento del **54,73%**.

El comportamiento del periodo actual fue el siguiente:

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora



“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/SE-tramitesenlinea> o al T Ba86 X9jp b3cC Ríz2 5zJP Kpw7



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites registrados a través de la Sede Electrónica:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	55
Asignación Número de Identificación del Casco	86
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	6
Autorización de exención de una regla o norma marítima	10
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	23
Certificado de Tripulación Mínima de Seguridad (T.S.M)	2
Concesiones (bienes de uso público-BUP)-EN ACTUALIZACIÓN (Favor no iniciar trámites)	1
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	93
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	100
Licencia de Perito Marítimo	56
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	362
Licencias de Pilotos Prácticos	30
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1
Permiso Especial de Practicaje	4
Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	1
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	17
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	13
Registro de Conferencias y/o Acuerdos de Transporte Marítimo	1
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	251
Total	1112

La siguiente gráfica menciona el número de trámites por Capitanía, donde 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.

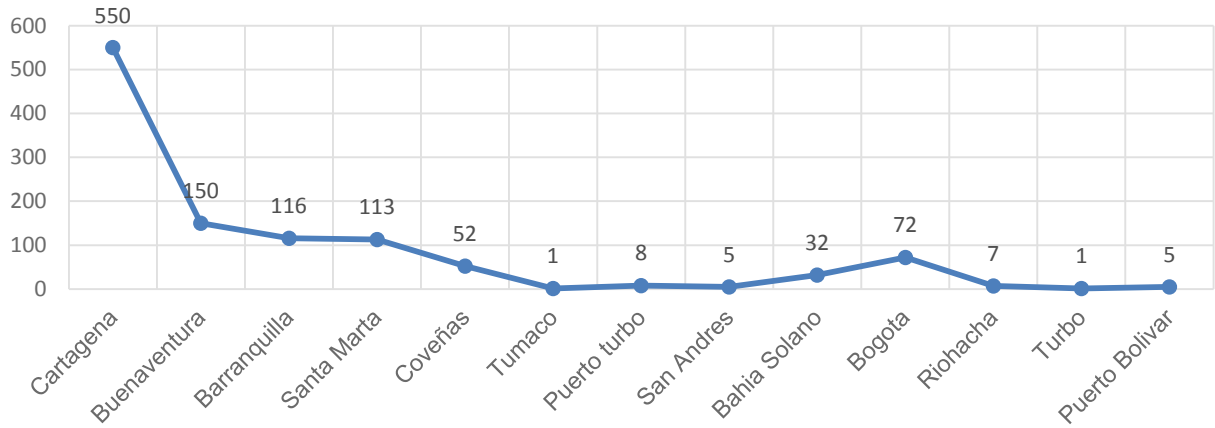
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

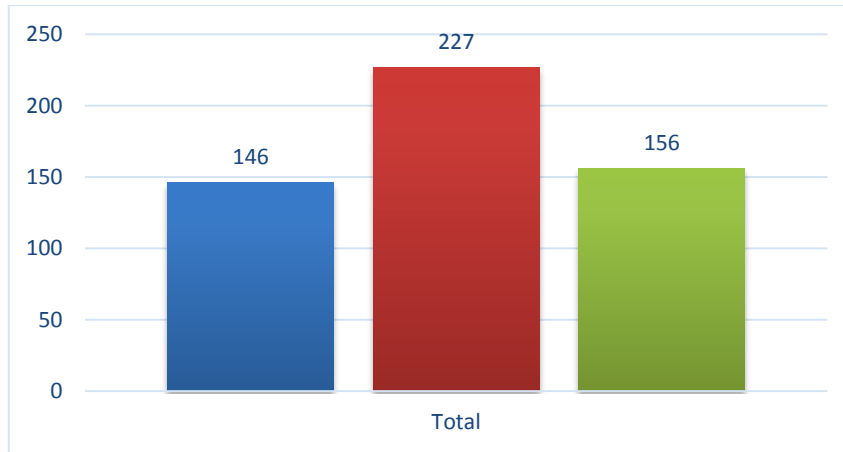


Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 529 solicitudes de certificados de suficiencia



7. Resultados indicadores de gestión

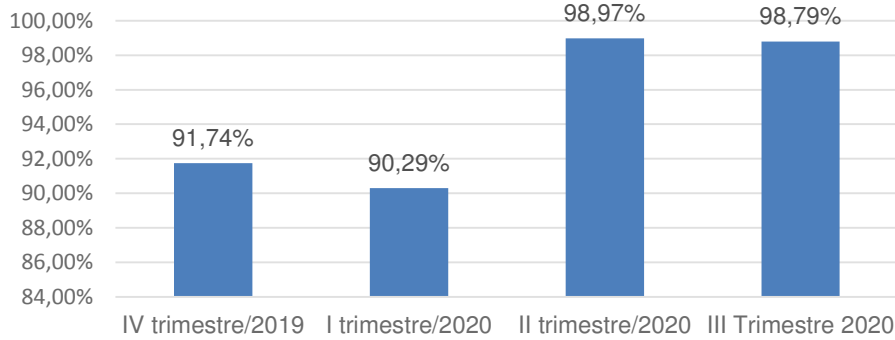
7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el tercer trimestre de 2020, se respondieron oportunamente el **98.79%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación, se presenta cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:

“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



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

Para el periodo a reportar, el **89,22%** de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción con el sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos. La meta del proceso es 95%.

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.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron 02 denuncias por presunto hecho de corrupción, las cuales dieron curso al procedimiento pertinente desde cada proceso y/o dependencia.

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	204	158	24	13	9
Satisfacción Telefónica	1127	1091	0	0	36
Satisfacción chat	204	135	32	27	10
Satisfacción presencial	1033	907	0	0	126
Total	2568	2291	56	40	181

“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/SE-tramitesenlinea>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

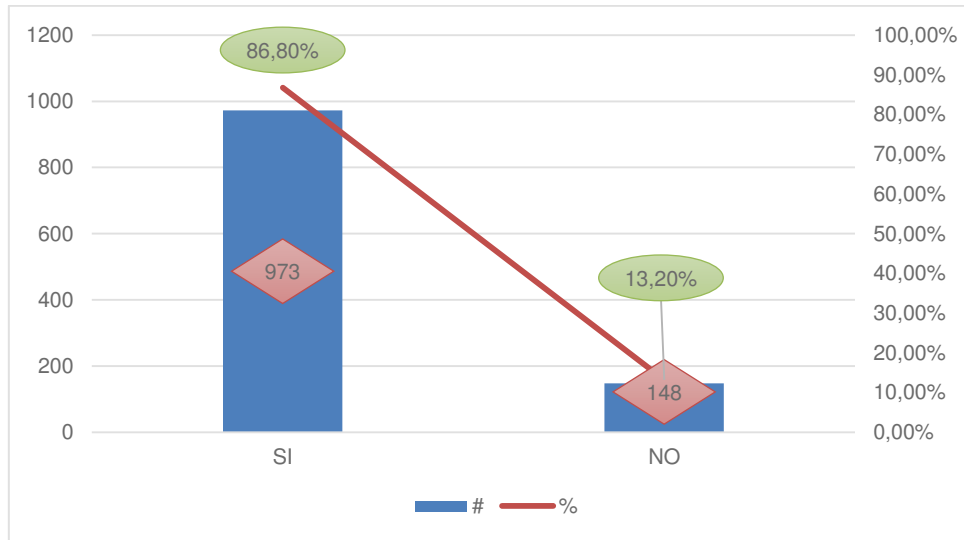
8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

Los usuarios al recibir la respuesta a su petición desarrollan la encuesta de percepción donde evalúan la calidad y el tiempo de respuesta, las calificaciones se presentan de 1 a 3 donde 1 es no conforme y 3 es conforme, los usuarios en el trimestre demostraron un **89,22%** en nivel de satisfacción.

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Los usuarios al recibir la respuesta a su petición desarrollan la encuesta de percepción donde se evalúa la calidad y el tiempo de respuesta, las calificaciones se presentan de 1 a 3 donde 1 es no conforme y 3 es conforme, los usuarios en el trimestre demostraron un **87.80%** en nivel de satisfacción.

Tiempo de espera para ser atendido:



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

Documento firmado digitalmente



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

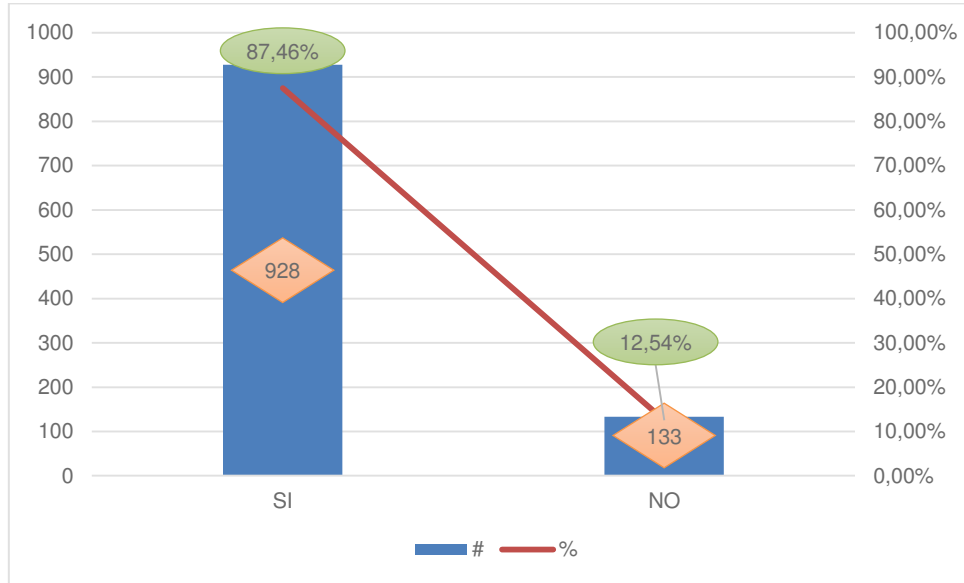


La seguridad es de todos

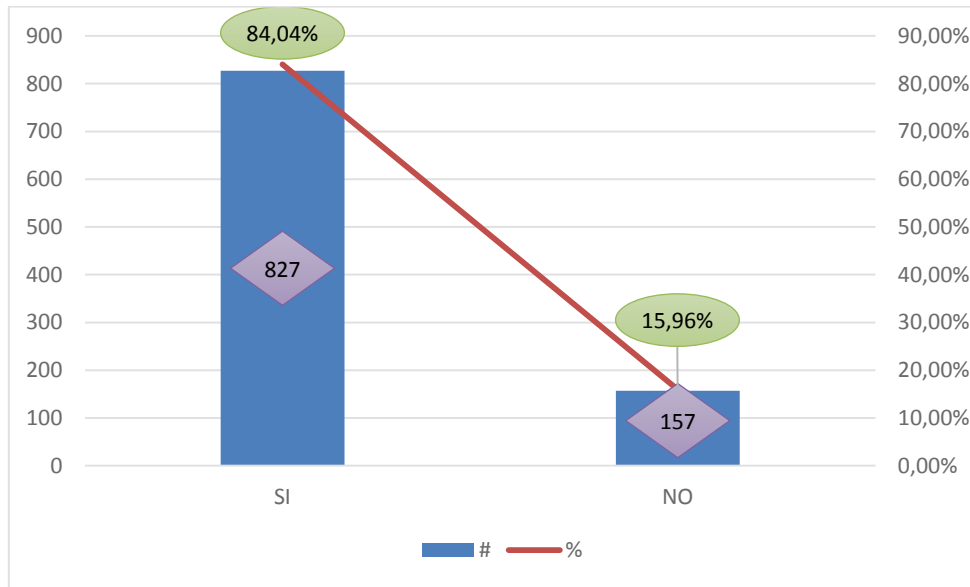
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



¿Solucionó su requerimiento?



¿La atención brindada fue cordial?

“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

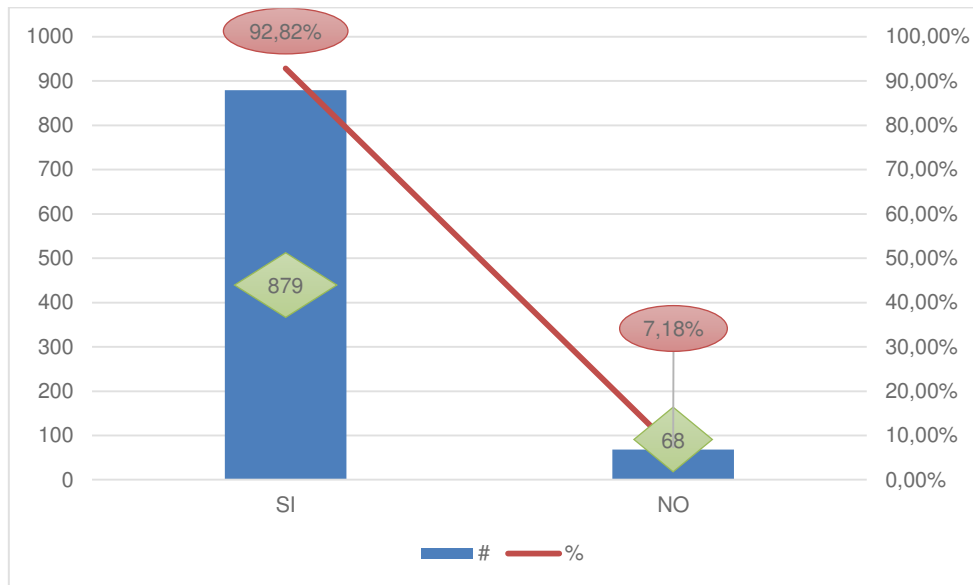


La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:

- El **95.0%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **97.6%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **95.8%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **98.6%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

8.4 Encuesta de satisfacción chat

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta de satisfacción para el canal chat.

- El **80,54%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **79,87%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **76,92%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **88,96%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

“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

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

- “Respuesta clara y rápida excelente”.
- “Solo tengo una felicitación a ustedes por su diligente y pronta respuesta.”
- “muchísimas gracias, por la pronta respuesta lo cual facilita que los proyectos de investigación en pro del entendimiento y la conservación del mar se desarrollen de una manera más eficiente”.
- “Muy eficientes y oportunos con sus trámites.”

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

Para el periodo reportado no se realizaron encuestas de satisfacción del procedimiento de auditorías que efectúa el proceso de Protección Marítima, toda vez que no se llevaron a cabo las mismas.

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

A2-00-FOR-020-V1