

MEMORANDO

(MEM-201600914 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C., 9 de agosto de 2016

Señor Capitán de Navío
ESTEBAN URIBE ALZATE
Coordinador General Dirección General Marítima
Gn.

Asunto: Informe interno sistema de atención al ciudadano (01 de abril/16 al 30 de junio/16)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de abril/16 al 30 de junio/16.

1. Peticiones recibidas

Del 01 de abril/16 al 30 de junio/16, se registraron en el sistema **499** modalidades de petición.

1.1. Tipo de petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta		
Sin clasificar	4	0,80%
Felicitación		
A un funcionario	1	0,20%
A un proceso	2	0,40%
Petición de información		
Documentos	6	1,20%
Información General	298	59,72%
Normatividad	4	0,80%
Requisitos del trámite	37	7,41%
Petición de interés general o particular		
Demora en el tiempo de entrega del trámite	1	0,20%
Estado del trámite	63	12,63%

Reconocimiento de un Derecho	27	5,41%
Peticiones entre Autoridades		
Sin clasificar	18	3,61%
Presunta irregularidad		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	7	1,40%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	5	1,00%
Presunta violación al régimen disciplinario	1	0,20%
Queja		
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,20%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,20%
Reclamo		
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,20%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	5	1,00%
Fallas en los canales de comunicación	5	1,00%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	8	1,60%
Sugerencia		
A la Entidad	1	0,20%
A un proceso	3	0,60%
Total general	499	100%

1.2. Modalidades de petición por dependencia

Dependencias de la Entidad o de la fuerza	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Presunta irregularidad		Consultas		Subtotal	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	10	2,00%											10	2%
Capitanía de Puerto de Tumaco	6	1,20%					1	0,20%	2	0,40%			9	1,8%
Capitanía de Puerto de Barranquilla									1	0,20%			1	0,2%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	8	1,60%			1	0,20%	1	0,20%	5	1,00%			15	3%
Capitanía de Puerto de Cartagena	4	0,80%											4	0,8%
Capitanía de Puerto de Riohacha	1	0,20%											1	0,2%
Capitanía de Puerto de San	2	0,40%			1	0,20%							3	0,6%



Andrés														
Capitanía de Puerto de Turbo	5	1,00%											5	1%
Capitanía de Puerto de Coveñas	1	0,20%						1					2	0,4%
Capitanía de Puerto de Providencia	2	0,40%											2	0,4%
Capitanía de Puerto de Leguízamo	2	0,40%											2	0,4%
CCCP	1	0,20%											1	0,2%
CIOH	5	1,00%											5	1%
Subdemar (Investigación científica)	2	0,40%				1	0,20%						3	0,6%
Subdemar (Litorales)	8	1,60%											8	1,6%
Subdemar (Señalización marítima)	2	0,40%											2	0,4%
Submerc (Transporte y certificación)	137	27,45%			11	2,20%					1	0,20%	149	30%
Subafin (Financiera)	12	2,40%											12	2,4%
Subafin (Contratos)	2	0,40%											2	0,4%
Subafin					1	0,20%							1	0,2%
Asimpo (CTM)	8	1,60%											8	1,6%
Asimpo (Protección del medio marino)	2	0,40%											2	0,4%
Gruinco (Apoyo informático)					1	0,20%							1	0,2%
Grasi											1	0,20%	1	0,2%
Gleamar	9	1,80%									2	0,40%	11	2,2%
Asepac	225	45,09%	2	0,40%	4	0,80%	1	0,20%	4	0,80%			236	47,7%
Total	454	90,98%	2	0,40%	19	3,81%	4	0,80%	13	2,61%	4	0,80%	496	100%

1.3. Estado de las peticiones

Estado	Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad		Felicitación		Total	
En trámite	10	2,00		0,00		0,00		0,00		0,00	2	0,40		0,00	12	0,00
Desistida	48	9,62		0,00	1	0,20		0,00		0,00	1	0,20		0,00	50	0,00
Fin por traslado	32	6,41		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	32	0,00
Petición resuelta	354	70,94	2	0,40	18	3,61	4	0,80	4	0,80	10	2,00	3	0,60	395	0,60



Solicitud de aclaración	10	2,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	10	0,00
Total	454	90,98	2	0,40	19	3,81	4	0,80	4	0,80	13	2,61	3	0,60	499	0,60

1.4. Medios de recepción

Canales	Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad		Total	
Correo electrónico	5	1%											5	1%
Correo postal	14	2,8%									3	0,6%	17	3,41%
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	396	79,4%	1	0,2%	14	2,81%	3	0,6%	2	0,4%	8	1,6%	424	85,57%
Página Web														
Presencial	3	0,6%											3	0,60%
Sede Electrónica	36	7,21%	1	0,2%	5	1%	1	0,2%	2	0,4%	2	0,4%	47	9,42%
Teléfono														
Total	454	90,98%	2	0,40%	19	3,81%	4	0,8%	4	0,8%	13	2,61%	496	100%

1.5. Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Consulta	Felicitación	Petición	Presunta irregularidad	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Administrativo y Financiero								
Contratación, convocatoria, licitación			1	0,20%				1
Otra información			3	0,60%				3
Sin clasificar			12	2,40%				12
Control de Tráfico Marítimo								
Información no relacionada con trámites			1	0,20%				1
Sin clasificar			3	0,60%				3
Desarrollo Humano								
Sin clasificar			1	0,20%				1
Empresas								
Empresas de servicio marítimos			5	1,00%				5
Sin clasificar			17	3,41%				17
Gente de Mar								
Centros de formación y capacitación			2	0,40%				2

Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana										1	0,20%			1	0,20%	
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales					2	0,40%								2	0,40%	
Información no posicionada con trámites					23	4,61%	1	0,20%		1	0,20%	1	0,20%	26	5,21%	
Sim clasificar					63	12,63%	3	0,60%	1	0,20%	4	0,80%		71	14,23%	
Protección del Medio Marino																
Aguas de lastre					1	0,20%								1	0,20%	
Sim clasificar					1	0,20%								1	0,20%	
Protección Marítima (PBIP)																
Sim clasificar					5	1,00%								5	1,00%	
Señalización Marítima																
Sim clasificar					6	1,20%								6	1,20%	
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Canales de atención					1	0,20%								1	0,20%	
Sim clasificar					3	0,60%				2	0,40%			5	1,00%	
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Sim clasificar					19	3,81%						1	0,20%	20	4,01%	
Total	4	0,80%	3	0,60%	345	90,98%	13	2,61%	2	0,40%	19	3,81%	4	0,80%	499	100%

2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

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

Ítems evaluados

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

Durante los meses reportados en el presente informe, **78** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:

2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	49	62.82%



2	12	15.38%
1	17	21.79%
Total	78	100%

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

- El usuario indica que la respuesta entregada no fue lo suficientemente clara.
- Demora en los trámites.
- Insatisfactoria búsqueda de consultas en el PMC.

2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	47	60.26%
2	17	21.79%
1	14	17.95%
Total	78	100%

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

- Solicitud de mejoras al tiempo de respuesta por parte de los ciudadanos.
- Las respuestas no se ajustan a lo solicitado por el ciudadano.
- Los ciudadanos no ubican como realizar consulta sobre la petición.

2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	39	50.00%
2,5	12	15.38%
2	12	15.38%
1.5	5	6.41%
1	10	12.82%
Total	78	100%

El **62.50%** de los la encuesta,

usuarios que respondieron calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor superior a dos coma cinco (2.5).

Las siguientes son las observaciones de los usuarios que resolvieron la encuesta:

- «La respuesta no fue lo suficientemente clara»
- «Cada que se hace un consulta en la página no la da. Los trámites los demoran mucho tiempo, no les interesa atender bien a los usuarios de Dimar»

Las siguientes son las observaciones **positivas**:

- «Muy amables en responder los puntos que enuncié en mi carta»
- «Muchas gracias por responder de forma rápida y pertinente mi solicitud»
- «Gracias por su eficiente atención».
- «Excelente procedimiento para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios».
- «Agradezco su atención y excelente servicio, a su disposición desde la Fiscalía, muchas gracias».

- «Estoy asombrado de la agilidad para responder las inquietudes de los ciudadanos como las respuestas casi inmediatas a nuestros documentos. Excelente y mil gracias».

3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de abril/16 al 30 de junio/16, se registraron en el sistema dos (2) quejas y diecinueve (19) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	2	9.52%
Reclamo	19	90.48%

3.1. Relación de quejas y reclamos

Modalidad	Número recibidas
Queja	2
Presunta Negligencia de un funcionario	
Naves	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	
Gente de Mar	1
Reclamo	19
Ausencia de atención en los canales de comunicación	
Naves	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	
Gente de Mar	3
Naves	2
Fallas en los canales de comunicación	
Gente de Mar	3
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	
Gente de Mar	5
Naves	3
TOTAL	21

4. Felicitaciones

Modalidad	Número recibidas
Felicitación	3
A un funcionario:	
Información General de la Entidad	1
A un proceso:	
Gente de Mar	2
TOTAL	3



5. Resultados indicadores de gestión

***Nota:** 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. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

5.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el periodo a reportar, el **95.28%** del total de las peticiones recibidas fueron resueltas dentro del tiempo legal vigente.

5.2. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Total	# Vencidas	Promedio días respuesta	Promedio días respuesta a tiempo	Promedio días respuesta vencidas
Consulta	4		15,00	15,0	
Petición			0,00		
Petición de información	341	23	4,52	3,9	13,6
Petición de interés general o particular	85		5,24	5,2	
Peticiones entre Autoridades	18		4,44	4,4	
Presunta irregularidad	11		7,91	7,9	
Queja	2		5,50	5,5	
Reclamo	19		6,53	6,5	
Sugerencia	4		8,00	8,0	
Felicitación	3		3,67	3,7	
Total	487	23	4,91	4,5	13,6

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

Para el periodo a reportar, el **62.50%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

5.4. Resultados encuesta percepción del servicio Dimar 2016 – 1

Ver documento adjunto: [16034894 IF Cliente Externo Satisfacción DIMAR.pptx](#)

6. Análisis punto de atención 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.

A. Buenaventura:

En la Capitanía de Puerto de Buenaventura se desarrollan las siguientes actividades dentro de las funciones contractuales:

- Atención a los usuarios.
- Recepción y entrega de trámites
- Certificados de suficiencias
- Entrega de Certificaciones de Licencia o título en trámite
- Toma de datos biométricos
- Cálculo de tiempo de Embarque
- Atención telefónica
- Revisión de documentos para expedición de licencias, títulos, DIM.
- Entrega de la documentación al ciudadano de los trámites mencionados.
- Información y direccionamiento al ciudadano referente a todo lo relacionado con gente de mar.

B. Barranquilla:

- Guiar a los usuarios al uso del digiturno.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Contestar el teléfono y dar información al ciudadano
- Informar telefónicamente al usuario sobre el trámite en el momento que le llegue
- Elaboración y entrega de memorando con los trámites entregados durante la semana a los usuarios.

C. Santa Marta:

- Información personalizada de los distintos requerimientos solicitados por el usuario.
- Recepción, verificación y radicación de trámites Gente de mar.
- Recepción, verificación y radicación de trámites Marina Mercante.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Facturación de trámites requeridos por el usuario.
- Elaboración y entrega de memorando al responsable de Marina Mercante con los
- Trámites entregados durante la semana a los usuarios.

D. Cartagena:

- Trámites DIM, renovación de cursos OMI, certificados de suficiencia, licencia para navegación, ascensos, requisitos para peritos, renovación de títulos, solicitudes por primera vez.



- Validar en página *sofiaplus* del Sena los certificados que presentan los usuarios y en la página de CENDIATRA la autenticidad de los certificados médicos con el fin de mitigar las posibles falsificaciones.
- Realizar la revisión de los documentos presentados por los usuarios, foliarlos, dar VoBo para su radicación en el módulo de gestión documental.
- Recibir por parte del BackOffice los trámites dispuesto para entrega a los usuarios, firmando los respectivos formatos.
- Hacer entrega a los usuarios de su documentación (DIM, peritos, licencias, entre otros) y hacer firmar la constancia de entrega en el formato correspondiente.

A partir de la fecha 30/06/2016 la asesora front Ivon Tapias se estableció como única persona asignada para recibir todos los trámites del área de naves, a excepción de los trámites de empresas y naves mayores (mientras se recibe capacitación en dichos temas)

De acuerdo a ello las funciones realizadas son:

- Brindar orientación a los usuarios para los trámites relacionados a continuación:
- Solicitud de peritos
- Solicitudes de cancelación
- Solicitudes de matrículas provisionales y definitivas
- Distintivos de llamadas (mientras el encargado esté de alto bordo)
- Solicitud de permanencias de naves extranjeras
- Recepcionar los informes de contaminación
- Realizar la entrega de certificados y matrículas generadas por el back y registrarlos en su respectivo libro.
- Entregar certificados de combustibles y relacionarlo en su respectivo libro (mientras el funcionario encargado este de alto bordo)

E. San Andrés:

- Guiar al ciudadano en el uso del digiturno y en la sala de espera.
- Contestar teléfono y suministrar información general.
- Informar al usuario de los requisitos de los trámites de gente de mar.
- Informar al usuario de los requisitos de algunos trámites de naves menores (matrícula y asignación de NIC).
- Facturar trámites de gente de mar.
- Informar telefónicamente al usuario del resultado de su trámite para que en su efecto lo recoja.
- Entrega de trámites a los usuarios.

F. Sede Central:

- Información personalizada y telefónica de los distintos requerimientos que solicita el usuario.
- Radicación de trámites Gente de mar.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Facturación de trámites requeridos por el usuario y Submerc.
- Entrega de trámites en registro y correspondencia.
- Verificación de radicados de naves.



- Información de trámites de naves (cancelación de matrícula)

7. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos 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 no conformidades, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Tose HcBt VO7A rV8k r1Dq r9bC LGO= (Válido indefinidamente)

