



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/verificar> usando el código de verificación: UBq8 XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iIQ=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202100437 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. Abril 13 de 2021 13 de abril de 2021

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

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

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

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, lo cual responde a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2021.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un aumento del **2.89%** en las peticiones recibidas, con relación al cuarto trimestre de 2020, para un total de **1210** peticiones recibidas en el I trimestre de 2021.

II trimestre 2020	III trimestre 2020	IV trimestre	I trimestre 2021
1021	1588	1175	1210

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 **94,13% (1139 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Peticiones de documentos y de información	467	38,60%
Interés general o particular	386	31,90%

"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

Peticiones entre Autoridades	286	23,64%
Presunta irregularidad	40	3,31%
Reclamo	22	1,82%
Queja	3	0,25%
Consulta	3	0,25%
Sugerencia	2	0,17%
Felicitación	1	0,08%
Total	1210	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	3	0,25%
Sin Subtipo	3	0,25%
Felicitación	1	0,08%
A un proceso	1	0,08%
Interés general o particular	386	31,90%
Estado del trámite	82	6,78%
Reconocimiento de un Derecho	297	24,55%
Requisitos del trámite	2	0,17%
Sin Subtipo	5	0,41%
Peticiones de documentos y de información	467	38,60%
Documentos	40	3,31%
Información General	320	26,45%
Normatividad	9	0,74%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,17%
Requisitos del trámite	95	7,85%
Sin Subtipo	1	0,08%
Peticiones entre Autoridades	286	23,64%
Información General	1	0,08%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,08%
Sin Subtipo	284	23,47%
Presunta irregularidad	40	3,31%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	25	2,07%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	14	1,16%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,08%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/TramiteEnLinea> UBq8 XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iiQ=

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Queja	3	0,25%
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0,25%
Reclamo	22	1,82%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	10	0,83%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3	0,25%
Fallas en los canales de comunicación	8	0,66%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,08%
Sugerencia	2	0,17%
A un proceso	1	0,08%
A la Entidad	1	0,08%
Total	1210	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

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

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

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Consulta		Presunta irregularidad		Felicitación		Total	
Área de Capitanías	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
ASEPAC	266	21,98%	0	0,00%	5	0,41%	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	1	0,08%	274	22,64%
ASIMPO	22	1,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,90%
CCCP	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
CIOH	12	0,99%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,99%
CP01	49	4,05%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	50	4,13%
CP02	13	1,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,07%
CP03	44	3,64%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%	0	0,00%	52	4,30%
CP04	50	4,13%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,74%	0	0,00%	61	5,04%
CP05	141	11,65%	0	0,00%	5	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,07%	0	0,00%	159	13,14%
CP06	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	4	0,33%
CP07	16	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	17	1,40%
CP08	26	2,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	27	2,23%
CP09	24	1,98%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%	0	0,00%	31	2,56%
CP10	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SC-tramitesenlinea> UBq8 XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iiQ=



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP11	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
CP12	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
CP14	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
CP16	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
INRED 1	7	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%
INRED 3	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
INRED 4	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
LEMAR	5	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%
GRASI	8	0,66%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,83%
GRUDHU	13	1,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,07%
GRUINCO	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
SEMAC	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
SUBAFIN	13	1,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,07%
SUBAFIN - Financiera	9	0,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,74%
SUBDEMAR - Investigación Científica	21	1,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,74%
SUBDEMAR - Litorales	16	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,32%
SUBMERC - Apoyo	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,41%
SUBMERC - Empresas	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
SUBMERC - Gente de Mar	75	6,20%	0	0,00%	5	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	80	6,61%
SUBMERC - Naves	236	19,50%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	237	19,59%
SUBMERC - Reglamentación	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
SUBMERC - Transporte Marítimo	34	2,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	34	2,81%
Total	1139	94,13%	3	0,25%	22	1,82%	2	0,17%	3	0,25%	40	3,31%	1	0,08%	1210	100,00%

1.3 Modalidad de petición por asunto

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

Asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Felicitación	Total
Administrativo y Financiero								
Certificados	16	1,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	16
Contratación, convocatoria, licitación	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	3

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Multas	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
Otra información	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Sin Clasificar	14	1,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,16%
Control de Tráfico Marítimo																
Autorización para el arribo de naves	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Información no relacionada con trámites	33	2,73%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	2,73%
No competencia de Dimar (trasladada)	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Desarrollo Humano																
Consulta procesos de selección	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Personal Dimar retirado	5	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,41%
Recibo hoja de vida	10	0,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,83%
Pasantías	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Certificaciones	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Empresas																
Empresas de servicio marítimos	28	2,31%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,31%
Información no relacionada con trámites	10	0,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,07%
Gente de Mar																
Centros de formación y capacitación	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Certificados de Suficiencia	9	0,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,74%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	15	1,24%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,32%
Información no relacionada con trámites	46	3,80%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	48	3,97%
Licencia de peritos marítimos	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Licencia de practicaje	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Solicitudes de ascenso	9	0,74%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,74%
Solicitudes de homologación	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	143	11,82%	0	0,00%	5	0,41%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	149	12,31%
Información General de la Entidad																
Datos o información Unidades Regionales	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento no depende de la presencia o ausencia de una firma electrónica. Este documento es susceptible de ser falsificado. No se permite su reproducción o modificación. Fecha de emisión: 2023-08-24 10:00:00. Documento firmado digitalmente

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Funciones Dimar	61	5,04%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	2	0,17%	3	0,25%	0	0,00%	69	5,70%
No competencia de Dimar (trasladada)	22	1,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	1,82%
Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Otra información	15	1,24%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,40%
Personal Dimar retirado	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Comunicación Oficial (se radica de nuevo como CO)	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Investigación Científica Marítima																		
Antigüedades Náufragas	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Cartografía náutica	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Centros de Investigación	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Hidrografía/Oceanografía	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	27	2,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,23%
Litorales																		
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	26	2,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,23%
Información no relacionada con trámites	83	6,86%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,99%	0	0,00%	0	0,00%	95	7,85%
Invasiones/restituciones bienes de uso público	7	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,16%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Trazados de jurisdicción	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,58%
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Conceptos de jurisdicción	8	0,66%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,66%
Playas	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,41%
Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas.	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Ocupaciones indebidas/restituciones bienes de uso público	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Naves																		
Asignación Letras de Llamada / MMSI	22	1,82%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,90%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento no depende de la firma electrónica. Atributos: Servidor: dimar.mil.co/SC-tramitesenlinea

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Asignación número de identificación del casco	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	24	1,98%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	2,15%
Certificado de libertad y radiación	13	1,07%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,16%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos (Gavales)	19	1,57%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,74%
Expedición de permiso de construcción, cambio de especificaciones o alteración de embarcaciones	5	0,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,41%
Información no relacionada con trámites	101	8,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	107	8,84%
Normatividad	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Titularidad de Naves	208	17,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	208	17,19%
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Certificado de tripulación mínima de seguridad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Protección del Medio Marino																
Aguas de lastre	3	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,25%
Marpol	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Protección Marítima (PBIP)																
Expedición del certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Información no relacionada con trámites	4	0,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,33%
Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Reconocimiento Oficial de Protección Marítima	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Señalización Marítima																
Información no	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento no depende de la firma electrónica. Para más información consulte el sitio web de la Dirección General Marítima.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

relacionada con trámites																
Normatividad	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Canales de atención	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	2	0,17%
Pago de facturas	1	0,08%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Sede Electrónica	15	1,24%	0	0,00%	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,74%
Plataforma de consultas y descargas	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Autorización de fletamento de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte marítimo de cabotaje	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	6	0,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,50%
Información no relacionada con trámites	33	2,73%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	34	2,81%
Información no relacionada con trámites	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Sin Clasificar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Derechos Humanos																
Funciones Dimar	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Información no relacionada con trámites	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Inspecciones																
NGS	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Asuntos Internacionales																
Sin Clasificar	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Atención al usuario																
Información no relacionada con trámites	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
Total	1139	94,13%	3	0,25%	22	1,82%	2	0,17%	40	3,31%	3	0,25%	1	0,08%	1210	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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento no depende de la autenticidad de los datos que contiene. La validez de este documento no depende de la autenticidad de los datos que contiene.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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	895	74,0%
Presencial	118	9,8%
Línea Gratuita	13	1,1%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	163	13,5%
Chat	9	0,7%
Empresas de mensajería	12	1,0%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1210	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	6505	75,94%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1610	18,80%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	451	5,27%
Total	8566	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 (días adicionales)	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	3	0	0,0	14,3
Felicitación	1	0	0,0	0,0

"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

Peticiones de documentos y de información	467	7	1,9	5,7
Peticiones entre Autoridades	286	3	2,3	4,0
Presunta irregularidad	40	0	0,0	10,5
Queja	3	0	0,0	3,7
Reclamo	22	0	0,0	6,0
Interés general o particular	386	2	2,0	6,7
Sugerencia	2	0	0,0	1,0
Total	1210	12	2,00	5,8

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 el número de peticiones resueltas extemporáneamente.

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **2,0** días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente **2** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un aumento en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del **97.83%** (en el cuarto trimestre 2020) al **98.87%** de cumplimiento, con un total de 12 peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (**98,78%**), corresponde a que, en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones).

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Peticiones vencidas	% cumplimiento
ASEPAC	273	1	0,37%
ASIMPO	22	1	4,55%
CP01	50	1	2,00%
CP03	50	3	6,00%
SUBAFIN	11	1	9,09%
SUBMERC - Naves	235	1	0,43%
GRASI	10	1	10,00%
CP07	17	1	5,88%
SUBAFIN - Financiera	9	1	11,11%
Área de Capitanías	1	1	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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	0	5	5
CP01	1	0	1
CP03	0	1	1
CP05	0	5	5
GRASI	0	2	2
GRUINCO	0	2	2
SUBMERC - Gente de Mar	0	5	5
SUBMERC - Naves	0	1	1
CP09	1	0	1
CP04	1	1	2
Total	3	22	25

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

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

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Gente de Mar			
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	5	5
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	2	2
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Información General de la Entidad			
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	1	1
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0	2
Naves			
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	5	5
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación			
Fallas en los canales de comunicación	0	8	8
Total	3	22	25

“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

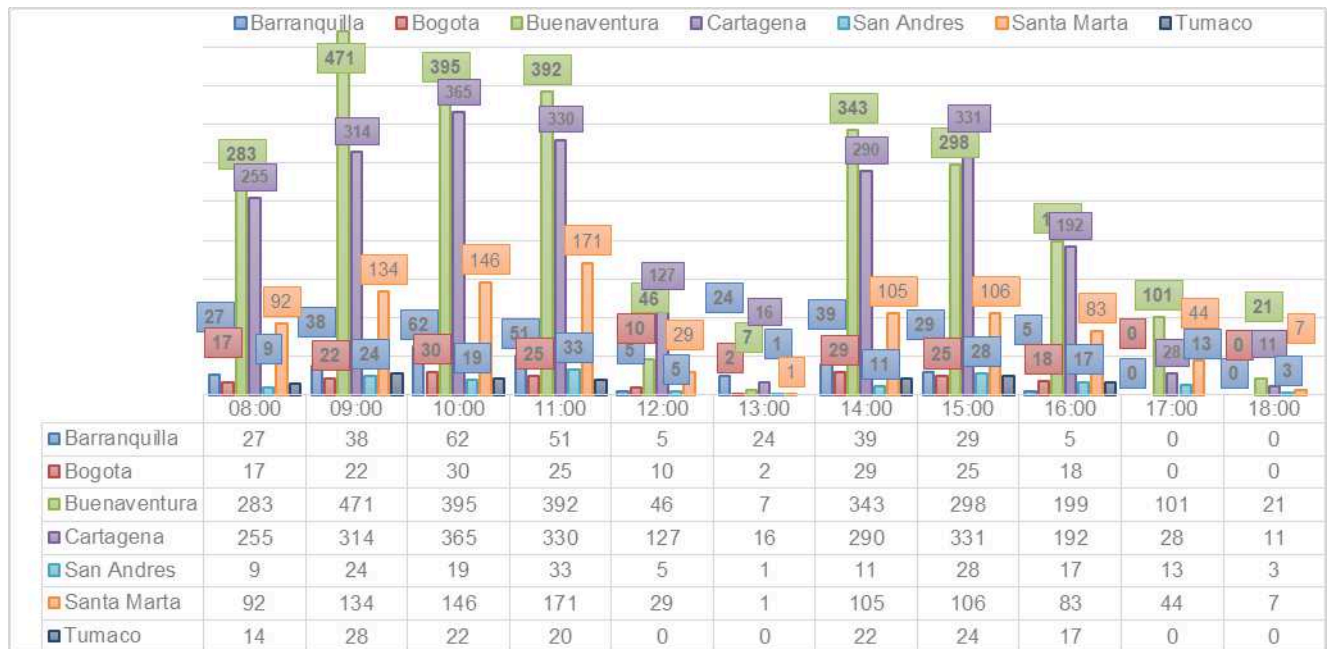
2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron **6501** visitas en las unidades con atención presencial tercerizada (CP01, CP02, CP03, CP04, CP05 CP07 y SC).

Se evidencia que las capitanías de puerto con mayor afluencia de público corresponden a la Capitanía de Puerto de Buenaventura y Cartagena, seguido de la Capitanía de Puerto de Santa Marta y posterior, la Capitanía de Puerto de Barranquilla. De igual forma, se evidencia que el mayor número de usuarios es atendido en la jornada de la mañana (08:00 a 11:00h).

En las siguientes gráficas se encuentra el comportamiento de la atención presencial de la Capitanía de Puerto de Tumaco, teniendo en cuenta que dicha unidad solicitó con personal de la unidad realizar esta medición. En la actualidad esta capitanía no se encuentra con el servicio tercerizado; sin embargo, en coordinación con el actual proveedor le fue asignado un usuario de CRM para llevar el registro.

El comportamiento por franja horaria fue el siguiente:



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

Para la Capitanía de Puerto de Buenaventura, la atención es constante durante los cinco días de la semana, así como en la Capitanía de Puerto de Cartagena. Para la Capitanía de Puerto de Santa Marta, se evidencia una atención superior los lunes y viernes, en relación con el número de atenciones realizadas los martes, miércoles y jueves.

“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

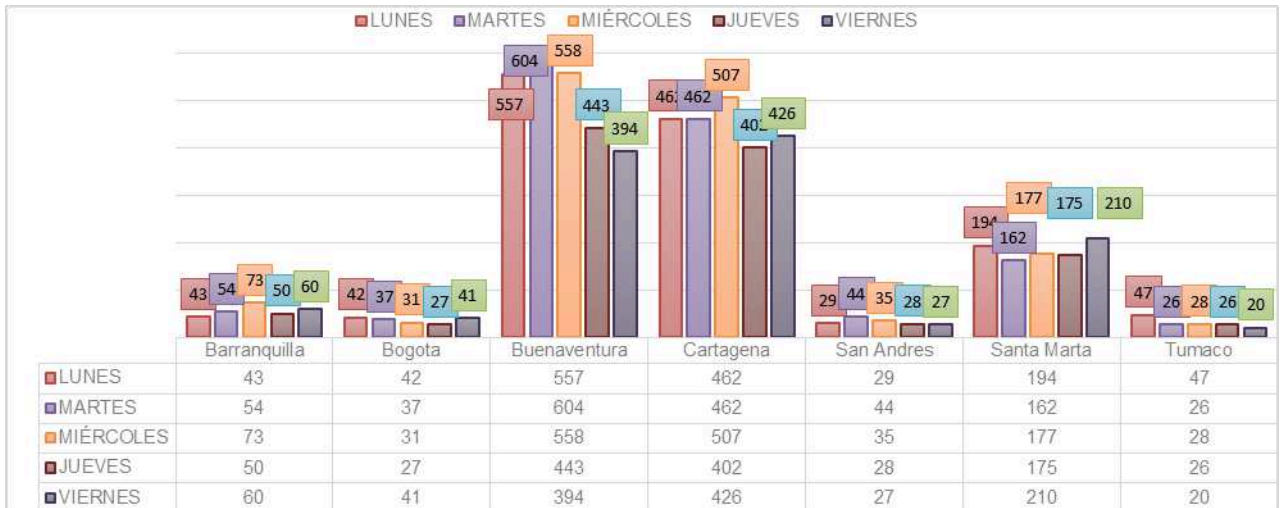


La seguridad es de todos

Mindefensa

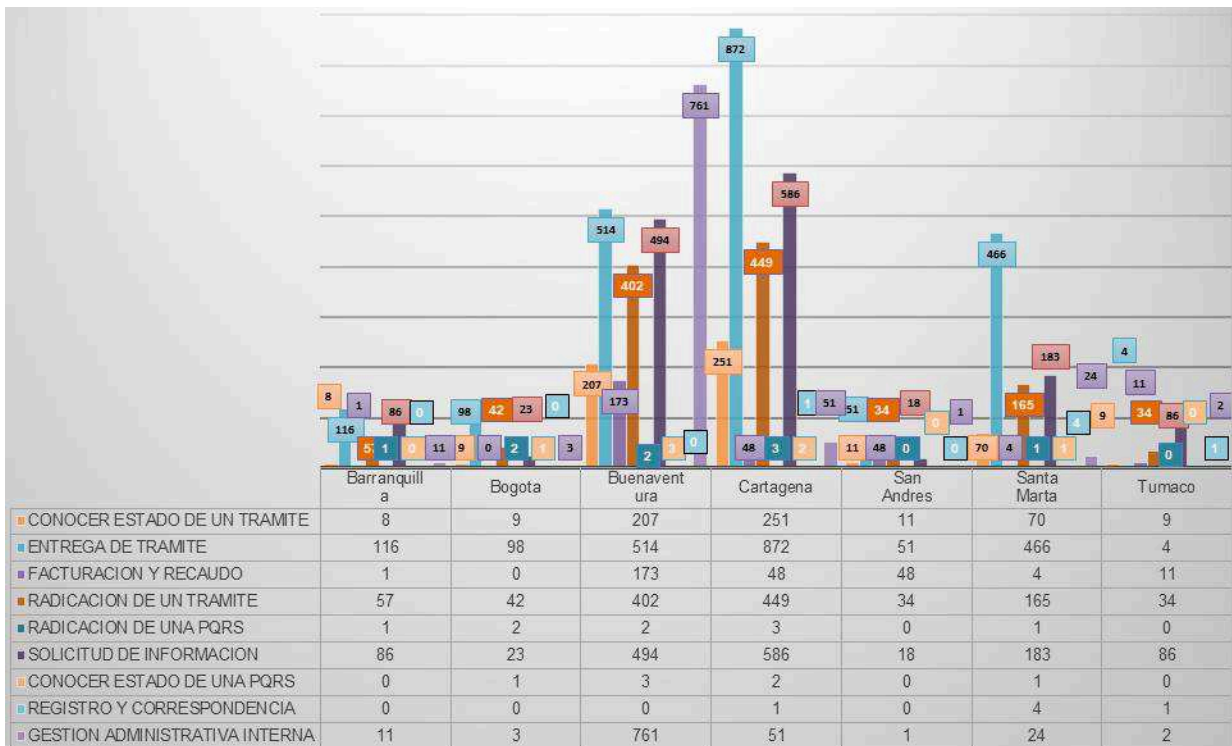


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

Como se evidencia en la gráfica a continuación, el servicio de «entrega de trámite» es el que se efectúa con mayor volumen en las unidades donde se presta el servicio; seguido de la gestión de «solicitud de información» y «radicación de un trámite».



“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

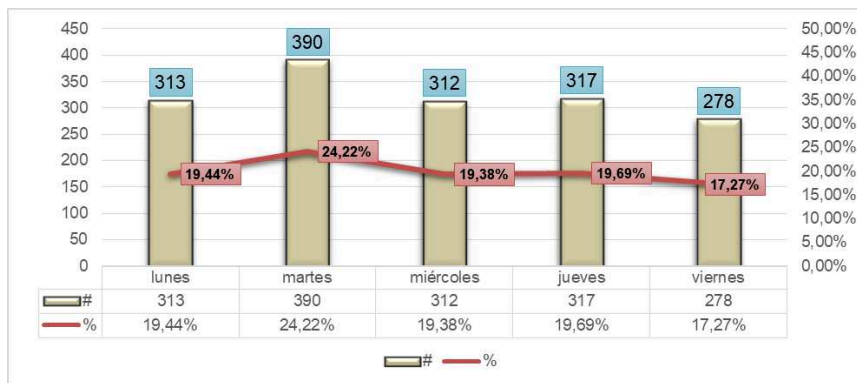


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3. Línea de atención al ciudadano

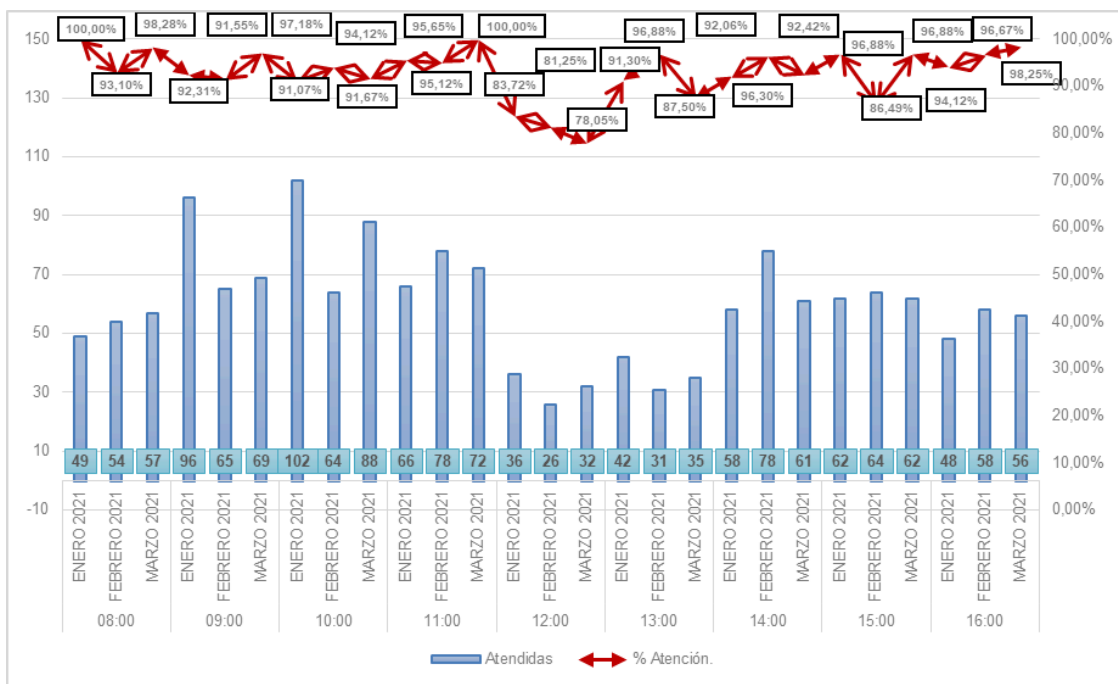
Durante el periodo de análisis se recibieron **1610** llamadas; el tiempo promedio de atención presentó un aumento de 0:04:05 a 0:04:59

De igual forma, se evidencia que los martes presentan el mayor día de atención, seguido por los jueves, lunes y miércoles. Con respecto al viernes presenta el día de menores atenciones.



3.1 Tráfico de llamadas

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



“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/Servicios/TramiteSenlinea>



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron **1610** llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

Servicio y tema de la llamada	Total	%
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	651	40,43%
Administrativo y financiero	1	0,06%
Empresas	30	1,86%
Gente de mar	560	34,78%
Información general de la entidad	1	0,06%
Litorales	2	0,12%
Naves	48	2,98%
No tipificadas	1	0,06%
Protección marítima (PBIP)	6	0,37%
Transporte marítimo y fluvial internacional	2	0,12%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	28	1,74%
Control de tráfico marítimo	2	0,12%
Desarrollo humano	1	0,06%
Empresas	6	0,37%
Gente de mar	14	0,87%
Litorales	1	0,06%
Naves	4	0,25%
DEVOLUCION DE LLAMADA	12	0,75%
Empresas	1	0,06%
Gente de mar	5	0,31%
Información general de la entidad	4	0,25%
Servicios en línea y canales de comunicación	2	0,12%
ENTREGA ACTOS ADMINISTRATIVOS AL FRONT	3	0,19%
Gente de mar	3	0,19%
ENTREGA DE TRAMITE	8	0,50%
Gente de mar	7	0,43%
Naves	1	0,06%
GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	1	0,06%
Gente de mar	1	0,06%
NO TIPIFICADAS	2	0,12%
No tipificadas	2	0,12%
RADICACION DE UN TRAMITE	1	0,06%
Naves	1	0,06%
RADICACION DE UNA PQRS	8	0,50%
Gente de mar	5	0,31%
Litorales	1	0,06%
Naves	2	0,12%
SOLICITUD DE INFORMACION	848	52,67%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/linea> UBq6 XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iiQ=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Administrativo y financiero	30	1,86%
Control de tráfico marítimo	2	0,12%
Desarrollo humano	13	0,81%
Empresas	38	2,36%
Gente de mar	319	19,81%
Información general de la entidad	82	5,09%
Investigación científica marítima	11	0,68%
Jurídica	41	2,55%
Litorales	36	2,24%
Naves	95	5,90%
Protección marítima (PBIP)	4	0,25%
Servicios en línea y canales de comunicación	167	10,37%
Transporte marítimo y fluvial internacional	10	0,62%
TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	48	2,98%
Cliente abandona contacto	33	2,05%
Transferencia al conmutador	6	0,37%
Turno/llamada/chat equivocada	9	0,56%
Total	1610	100,00%

4. Atención correo institucional

Es el principal canal de recepción de PQRS y corresponde a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes.

Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de las peticiones 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, que corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

En el periodo reportado, se recibieron **4495** correos electrónicos, presentando un descenso del **13,07%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **5209**.

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

A2-00-FOR-020-V1

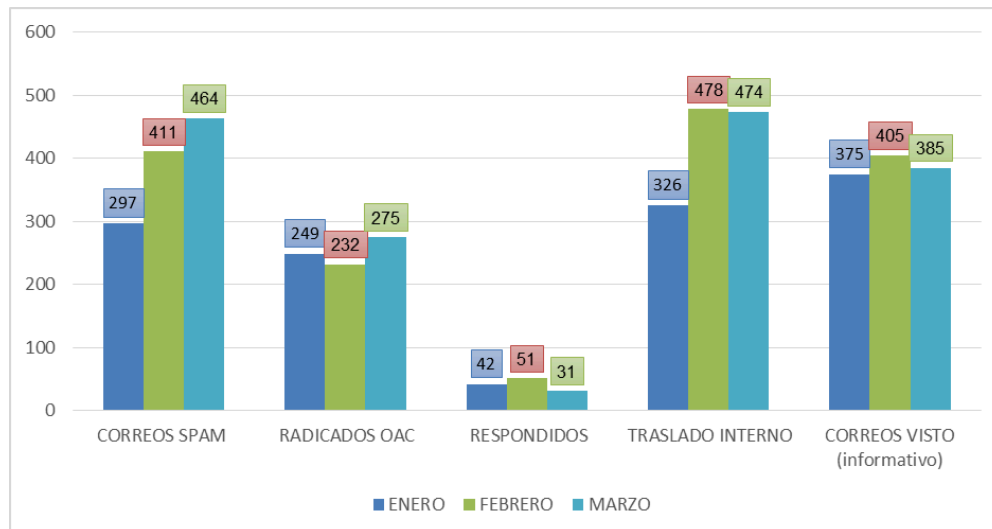


La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



5. Atención chat

Para el I trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **451** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó un aumento del **0,6%**.

El comportamiento del periodo actual fue el siguiente:

Se evidencia un mayor número de solicitudes los martes de cada semana, respecto a los lunes, miércoles y jueves se evidencia una constante en el número de interacciones efectuadas y atendidas, para los viernes se registran el menor número de interacciones.

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



“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

5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora

La gráfica representa que en la franja horaria entre las 09:00H y 11:00H, es donde se presenta el mayor volumen de ingreso de chats; entre las 12:00H y las 13:00H y 16:00h y 17:00H se evidencia una disminución significativa del número de interacciones efectuadas.



6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites radicados a través de la Sede Electrónica durante el trimestre reportado:

Trámite	Total
Asignación Número de Identificación del Casco	64
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	104
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	131
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	158
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	258
Licencia de Perito Marítimo	40
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	8
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	49
Permiso Especial de Practicaje	6
Licencias de Pilotos Prácticos	6
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	79
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	2

“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

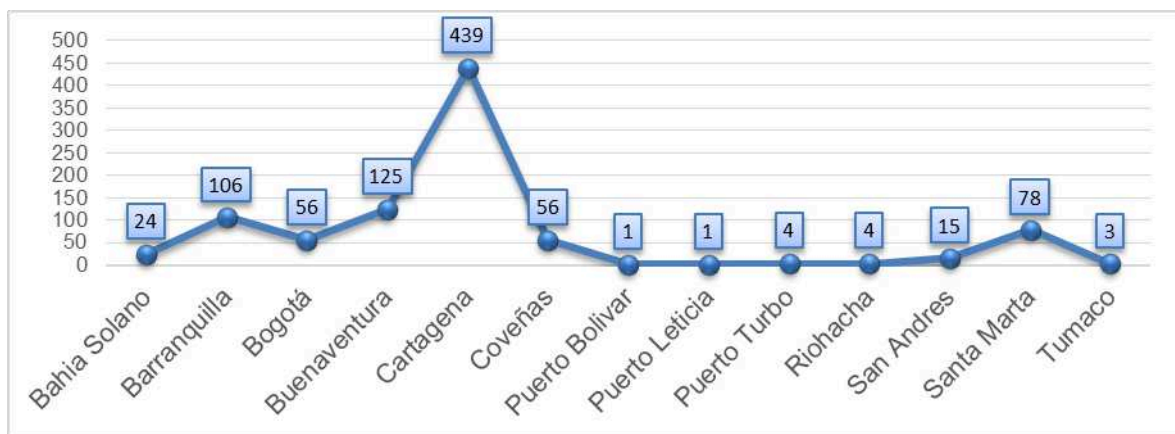
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

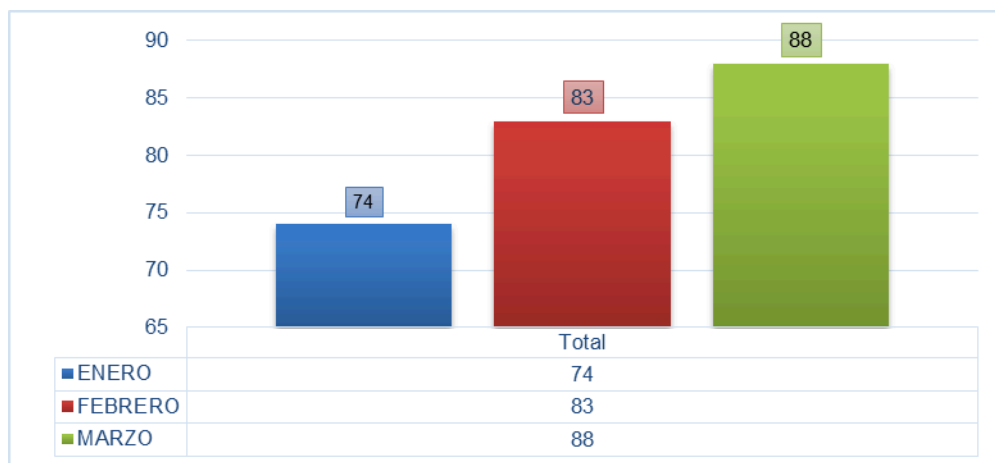
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	2
Total	912

En la siguiente gráfica se relacionan las unidades las que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 235 solicitudes de certificados de suficiencia.



“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/consultas/consultas-servicios> o al número de atención al ciudadano 01 8000 911 670. UBoq XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iIQ=



La seguridad es de todos

Mindefensa

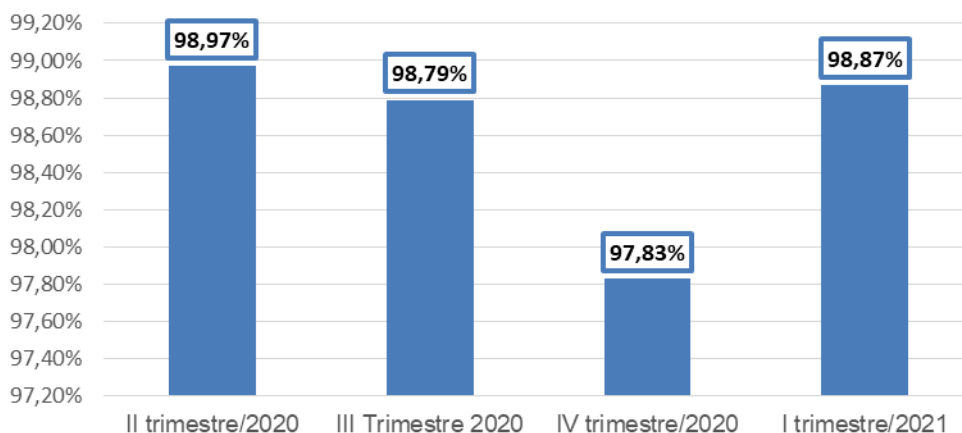


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

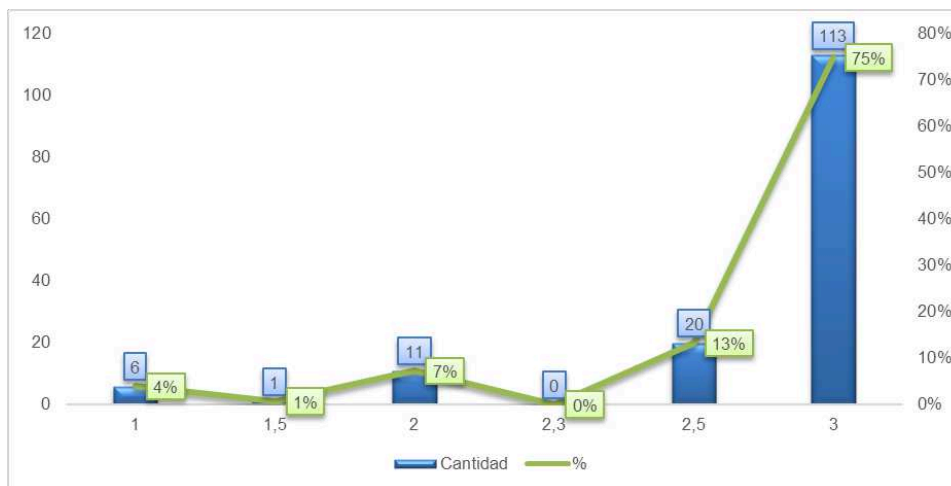
Para el primer trimestre de 2021, se respondieron oportunamente el **98.87%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el 95%. A continuación, se presenta el cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:



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

Para el periodo a reportar, el **87,59%** de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción con el sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos. La meta del proceso es 95%.

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



“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/TramiteSenlinea>
UBqø XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iIQ=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.milco/SIC-tramitesenlinea>
UBq8 XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iIQ=

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

A continuación, se relacionan algunos comentarios de los usuarios:

- “Felicitaciones, se ve la eficiencia en la atención de las consultas. muchas gracias”.
- “Respuesta ágil con respuesta eficaz a la petición, gracias”.
- “Agradecido por la respuesta recibida en un buen tiempo”.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas, fueron respondidas en promedio **2.0** días posteriores a la fecha legalmente establecida.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron 40 denuncias por un 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	183	114	20	13	6
Satisfacción Telefónica	549	537	0	0	12
Satisfacción chat	210	154	41	6	9
Satisfacción presencial	834	738	0	0	96
Total	1776	1543	61	19	123

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

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/TramiteSenLinea>
UBqø XC5m St6j RtOW uQkd b5o0 iiQ=

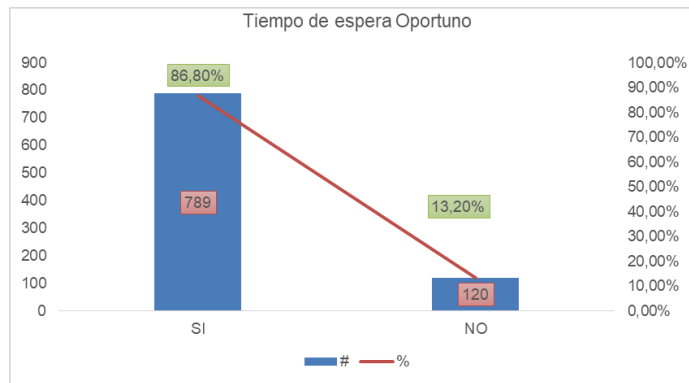
no conforme y 3 es conforme. En este sentido, el **87,58%** de los usuarios se encontraron satisfechos, es decir una calificación acumulada igual o superior a 2.5

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

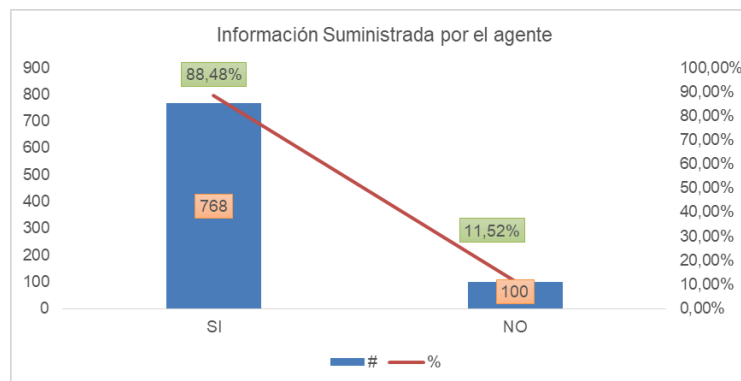
El nivel de satisfacción del canal presencial para el trimestre a reportar es del **88.49%**.

A continuación, se relacionan los resultados de la encuesta por cada pregunta que se realiza al usuario para obtener el nivel de satisfacción con el canal presencial.

- ¿El tiempo de espera para ser atendido fue adecuado?



- ¿La información suministrada por el asesor, fue clara y la precisa?



- ¿El asesor solucionó su requerimiento?

“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

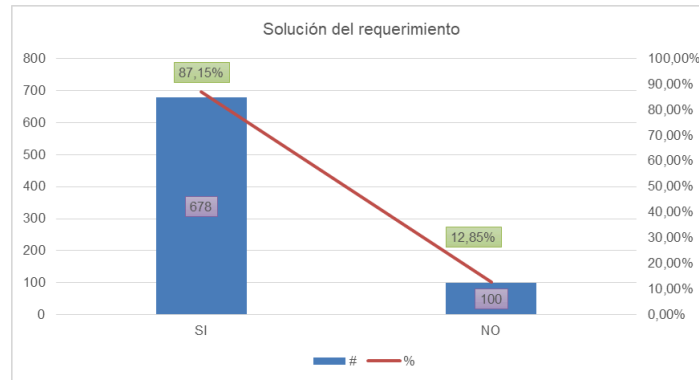


La seguridad es de todos

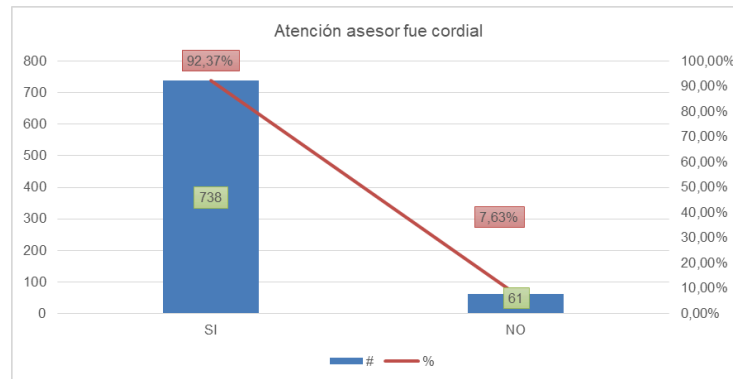
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultaron a los usuarios las siguientes inquietudes:

- El **98.1%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **98.2%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **97.2%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **97.9%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

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

- “Excelente servicio por la persona que atendió me dio información adicional, estoy muy contenta con el servicio”.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- “Excelente servicio de Kevin Orrego y Yacqueline rojas.”
- “El servicio de Angie Ospina fue muy puntual y eficiente, quedo muy agradecido”.
- “¡Buena tardes, quiero felicitar a Dimar porque se nota el cambio en su servicio!
- “Buena atención y muy amables”

8.4 Encuesta de satisfacción chat

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

- El **92,21%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **91,77%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **91,19%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **96,84%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

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