



MEMORANDO

(MEM-201900043 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá D. C. 14 de enero de 2019

**PARA:** Capitán de Navío  
**ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO**  
Coordinador General DIMAR (E)

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

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

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo correspondiente entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2018.

**1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)**

Presentamos una disminución del 16.08% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
872	1028	939	788

**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 **90,61%** que corresponde a **714** peticiones.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	5	0,63%
Felicitación	11	1,40%
Peticiones de documentos y de información	267	33,88%
Peticiones entre Autoridades	225	28,55%
Presunta irregularidad	16	2,03%
Queja	3	0,38%
Reclamo	36	4,57%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



Interés general o particular	222	28,17%
Sugerencia	3	0,38%
<b>Total general</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

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

Tipo/subtipo de petición	Total	%
<b>Consulta</b>	<b>5</b>	<b>0,63%</b>
Sin subtipo	5	0,63%
<b>Felicitación</b>	<b>11</b>	<b>1,40%</b>
A la Entidad	3	0,38%
A un funcionario	8	1,02%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>267</b>	<b>33,88%</b>
Documentos	62	7,87%
Información General	154	19,54%
Normatividad	13	1,65%
Requisitos del trámite	31	3,93%
Sin subtipo	7	0,89%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>225</b>	<b>28,55%</b>
Sin subtipo	225	28,55%
<b>Presunta irregularidad</b>	<b>16</b>	<b>2,03%</b>
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	4	0,51%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	10	1,27%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,13%
Sin subtipo	1	0,13%
<b>Queja</b>	<b>3</b>	<b>0,38%</b>
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,13%
Sin subtipo	2	0,25%
<b>Reclamo</b>	<b>36</b>	<b>4,57%</b>
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	22	2,79%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,25%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	7	0,89%
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,25%
Sin subtipo	1	0,13%
<b>Interés general o particular</b>	<b>222</b>	<b>28,17%</b>
Estado del trámite	31	3,93%
Reconocimiento de un Derecho	189	23,98%
Sin subtipo	2	0,25%

**"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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



<b>Sugerencia</b>	<b>3</b>	<b>0,38%</b>
A un proceso	1	0,13%
Sin subtipo	2	0,25%
<b>Total general</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

## 1.2 Modalidad de petición por dependencia

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

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):

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitaciones		Subtotal	
Apoyo buques Oceanográficos CIOH	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Apoyo CP01	11	1,40%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,40%
Apoyo CP05	7	0,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,89%
Apoyo CP07	24	3,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,55%
Apoyo CP08	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Apoyo CP14	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Área de Apoyo SUBMERC	100	12,69%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	103	13,07%
Área de Empresas de Servicios Marítimos	11	1,40%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,40%
Área de Gente de Mar	29	3,68%	0	0,00%	10	1,27%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40	5,08%
Área de Investigación Científica	9	1,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,14%
Área de Litorales	27	3,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	3,43%
Área de Naves	22	2,79%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,92%
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	19	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,41%
Área de Transporte Marítimo	24	3,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	3,05%
Área de Transporte y	11	1,40%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,40%

“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



OUP4 Ylab nKNU vpBb D+8c 1hBz dRY=  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Certificación																
Área Financiera	14	1,78%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,90%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	7	0,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,89%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	21	2,66%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	2,66%
Capitanía de Puerto de Providencia	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Capitanía de Puerto de Tumaco	9	1,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,14%
Gente de Mar CP04	33	4,19%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	3	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	37	4,70%
Grupo de Asuntos Internacionales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	1	0,13%
Grupo de Desarrollo Humano	10	1,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,27%
Grupo de Planeación	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Grupo Legal Marítimo	11	1,40%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%	2	0,25%	0	0,00%	15	1,90%
Mejoramiento Continuo INRED4	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Naves CP09	17	2,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%	1	0,13%	0	0,00%	22	2,79%
Planeación CIOH	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	129	16,37%	1	0,13%	17	2,16%	1	0,13%	1	0,13%	0	0,00%	11	1,40%	160	20,30%
Apoyo CP11	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Capitanía de Puerto de Cartagena	65	8,25%	0	0,00%	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	69	8,76%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	74	9,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	75	9,52%
Grupo Intendencia Regional No. 3	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Capitanía de Puerto de Turbo	3	0,38%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,63%
Capitanía de Puerto de San Andrés	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,76%
Planeación CCCP	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Personal CIOH	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Apoyo CP06	1	0,13%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Apoyo Informático	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>714</b>	<b>90,61%</b>	<b>3</b>	<b>0,38%</b>	<b>36</b>	<b>4,57%</b>	<b>3</b>	<b>0,38%</b>	<b>16</b>	<b>2,03%</b>	<b>5</b>	<b>0,63%</b>	<b>11</b>	<b>1,40%</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

\*Tabla de conversiones

Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado
CP01	Buenaventura	CP07	San Andrés	CP14	Puerto Bolívar
CP02	Tumaco	CP08	Turbo	CP15	Puerto Carreño
CP03	Barranquilla	CP09	Coveñas	CP16	Leticia
CP04	Santa Marta	CP10	Bahía Solano	CP17	Inírida
CP05	Cartagena	CP11	Guapi	CP19	Puerto Leguizamó
CP06	Riohacha	CP12	Providencia	INRED	Intendencia Regional
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (Caribe)				
CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico				

### 1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Felicitación	Subtotal
<b>Administrativo y Financiero</b>								
Documentos	8	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	8
Información General	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	6
Reconocimiento de un Derecho	15	1,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	15
Sin subtipo	6	0,76%	0	0,00%	1	0,13%	0	7
<b>Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas</b>								
Información General	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	1
Reconocimiento de un Derecho	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	1
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>								
Documentos	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	4
Información General	15	1,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	15
Normatividad	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	1
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	3
Reconocimiento de un Derecho	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	6
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	1
Sin subtipo	3	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	3

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**



<b>Derechos Humanos</b>																
Reconocimiento de un Derecho	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
<b>Desarrollo Humano</b>																
Documentos	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Requisitos del trámite	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
<b>Empresas</b>																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
Documentos	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Estado del trámite	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	9	1,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,14%
Normatividad	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Presunta violación al régimen contractual	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Requisitos del trámite	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Sin subtipo	4	0,51%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	2	0,25%	0	0,00%	9	1,14%
<b>Gente de Mar</b>																
A la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	19	2,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,41%
Documentos	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Estado del trámite	13	1,65%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,65%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	17	2,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	2,16%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Reconocimiento de un Derecho	55	6,98%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	57	7,23%
Requisitos del trámite	17	2,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	2,16%

**"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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



emitió al Ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Presunta negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Sin subtipo	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,76%
<b>Información General de la Entidad</b>																
la Entidad	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
a un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,38%	3	0,38%
Documentos	8	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,02%
Información General	18	2,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,28%
Reconocimiento de un Derecho	15	1,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,90%
Presunta negligencia de un funcionario	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Sin subtipo	8	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	10	1,27%
<b>Investigación Científica Marítima</b>																
Documentos	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,76%
Información General	8	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,02%
Reconocimiento de un Derecho	3	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,38%
Sin subtipo	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
<b>Litorales</b>																
Documentos	7	0,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,89%
Estado del trámite	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Información General	26	3,30%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	3,30%
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%	4	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,51%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	40	5,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	40	5,08%
Requisitos del trámite	3	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,38%
Sin subtipo	20	2,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,54%
<b>Naves</b>																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	2	0,25%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Documentos	25	3,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	3,17%
Estado del trámite	11	1,40%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,40%
Información General	30	3,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	3,81%
Normatividad	7	0,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,89%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Reconocimiento de un Derecho	38	4,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	38	4,82%
Requisitos del trámite	3	0,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,38%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Sin subtipo	171	21,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	171	21,70%
<b>Protección del Medio Marino</b>																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
Estado del trámite	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	5	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,63%
Normatividad	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Sin subtipo	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
<b>Protección Marítima (PBIP)</b>																
A un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	1	0,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Requisitos del trámite	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Sin subtipo	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	3	0,38%
<b>Señalización Marítima</b>																
Información General	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
<b>Servicios en Línea y Canales de Comunicación</b>																
Estado del trámite	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Información General	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Requisitos del trámite	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
<b>Transporte Marítimo y Fluvial Internacional</b>																

"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





Documentos	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
Estado del trámite	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Información General	9	1,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,14%
Normatividad	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%
Reconocimiento de Derecho	6	0,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,76%
En subtipo	10	1,27%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,52%
<b>Asuntos Internacionales</b>																
En subtipo	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>714</b>	<b>90,6%</b>	<b>3</b>	<b>0,4%</b>	<b>36</b>	<b>4,6%</b>	<b>3</b>	<b>0,38%</b>	<b>16</b>	<b>2,03%</b>	<b>5</b>	<b>0,63%</b>	<b>11</b>	<b>1,40%</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

#### 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	302	38%
Presencial	241	31%
Línea Gratuita	59	8%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	69	9%
Chat	13	2%
Empresas de mensajería	104	13%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
<b>Total</b>	<b>788</b>	<b>100%</b>

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%
Línea Anticorrupción	6	0.09%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	4835	78.81%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1132	18.45%

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Foros	0	0%
Otros (chat)	162	2.64%
<b>Total</b>	<b>6135</b>	<b>100%</b>

### 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	5			17,5
Felicitación	11			1,5
Peticiones de documentos y de información	267	23	4,0	5,25
Peticiones entre Autoridades	225	9	5,9	3,9
Presunta irregularidad	16			6,73
Queja	3			9
Reclamo	36			5,81
Interés general o particular	222	15	3,8	6,8
Sugerencia	3	1	7,0	16,5
<b>Total general</b>	<b>788</b>	<b>48</b>	<b>4,4</b>	<b>8,11</b>

### 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 **3,11** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 3 días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un mejoramiento en el indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **91,01%** al **94,95%** de cumplimiento con un total de **37** peticiones vencidas.

Dependencia/unidad	Total peticiones asignadas	Total peticiones vencidas	% vencimiento peticiones por área
Apoyo CP07	28	1	3,57%
Área de Gente de Mar	40	2	5,00%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



Área de Investigación Científica	9	4	44,44%
Área de Litorales	27	3	11,11%
Área de Naves	23	3	13,04%
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	19	2	10,53%
Área Financiera	15	1	6,67%
Capitanía de Puerto de Providencia	4	2	50,00%
Gente de Mar CP04	37	1	2,70%
Grupo de Desarrollo Humano	10	3	30,00%
Grupo Legal Marítimo	15	3	20,00%
Naves CP09	22	1	4,55%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	160	4	2,50%
Apoyo CP11	1	1	100,00%
Capitanía de Puerto de Cartagena	69	3	4,35%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	75	2	2,67%
Grupo Intendencia Regional No. 3	2	1	50,00%
Área de Transporte Marítimo	24	0	0,00%
Capitanía de Puerto de Tumaco	9	0	0,00%
Área de Apoyo SUBMERC	103	0	0,00%
Capitanía de Puerto de Turbo	5	0	0,00%
Capitanía de Puerto de San Andrés	6	0	0,00%
Apoyo CP14	1	0	0,00%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	7	0	0,00%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	21	0	0,00%
Grupo de Planeación	4	0	0,00%
Área de Empresas de Servicios Marítimos	11	0	0,00%
Planeación CCCP	1	0	0,00%
Área de Transporte y Certificación	11	0	0,00%
Apoyo buques Oceanográficos CIOH	2	0	0,00%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0	0,00%
Personal CIOH	1	0	0,00%
Apoyo CP06	2	0	0,00%
Planeación CIOH	2	0	0,00%
Apoyo Informático	1	0	0,00%
Mejoramiento Continuo INRED4	1	0	0,00%
Apoyo CP05	7	0	0,00%
Apoyo CP08	1	0	0,00%
Apoyo CP01	11	0	0,00%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

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

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

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



## 1.7 Quejas y reclamos

### 1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Área de Apoyo SUBMERC	0	2	2
Área de Gente de Mar	0	10	10
Área de Naves	0	1	1
Área Financiera	1	0	1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	1	17	18
Capitanía de Puerto de Cartagena	0	4	4
Capitanía de Puerto de Turbo	1	0	1
Gente de Mar CP04	0	1	1
Apoyo CP06	0	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>39</b>

### 1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

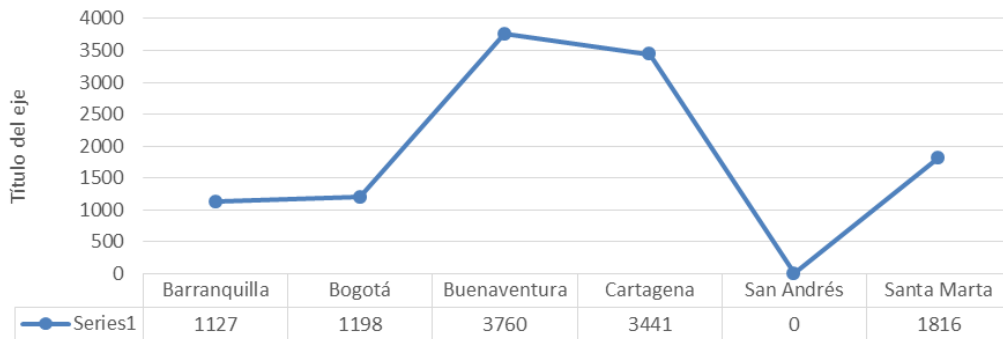
Asunto y Subtipo de solicitud	Queja	Reclamo	Total
<b>Administrativo y Financiero</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Presunta Negligencia de un funcionario		1	1
<b>Gente de Mar</b>		<b>28</b>	<b>28</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite		19	19
Fallas en los canales de comunicación		1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		4	4
Presunta Negligencia de un funcionario		2	2
Reconocimiento de un Derecho		2	2
<b>Información General de la Entidad</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
<b>Naves</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		2	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1	1
<b>Empresas</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1	1
Sin sub tipificación	2		2

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

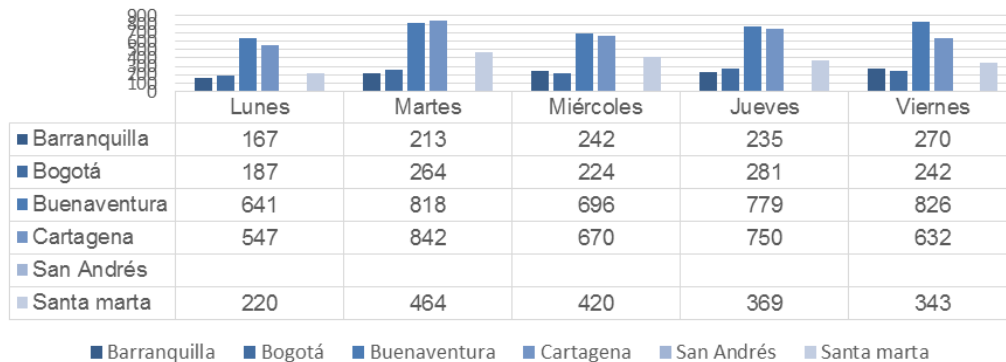


<b>Protección Marítima (PBIP)</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1	1

## 2. Atención presencial



### 2.1 Comportamiento de visitas semanalmente



### 2.2 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas por trimestre

A continuación se presenta el comparativo del comportamiento de visitas, siendo en este caso el correspondiente al cuarto trimestre de 2018.

Se evidencia una disminución del 68,74% con respecto al periodo anterior, pasando de 16.499 visitas a 11.342 visitas.

La disminución se presenta ya que la Capitanía de Puerto de Santa Marta presentó traslado por lo que no cuentan con sistema de atención de turnos, adicionalmente la Capitanía de Puerto de San Andrés presenta novedades en el sistema por lo que en el periodo de análisis no registran atenciones.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
22.231	22.900	16.499	11342
37,62%	3,01%	27,95%	68,74%
Aumento	Aumento	Disminución	Disminución

### 2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

La información a continuación se presenta de mayor a menor tomando el total de servicios atendidos en el periodo de análisis.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	Total
Registro y Correspondencia	557	1394	1220	1111	812	5094
Trámites Gente de Mar	318	1809	645	682	349	3803
Facturación y recaudo	38	368	896			1302
Zarpes	212		318			530
Trámites de naves			321		3	324
Multas		189				189
Naves	2		41		6	49
Control tráfico marítimo				21	2	23
Información general					8	8
Investigación científica					5	5
Protección del Medio Marino					5	5
Trámite de empresas					3	3
Jurídica				2		2
Litorales					2	2
Transporte					2	2
Señalización marítima					1	1
<b>Total general</b>	<b>1127</b>	<b>3760</b>	<b>3441</b>	<b>1816</b>	<b>1198</b>	<b>11342</b>

### 2.4 Tiempo promedio de espera

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo para ser atendido por un asesor presencial.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	Total
Señalización marítima					2:28:44	2:28:44
Multas		1:16:17				1:16:17

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



Información general					1:03:07	1:03:07
Zarpes	0:42:03		1:14:59			1:01:48
Investigación científica					0:55:58	0:55:58
Facturación y recaudo	0:23:58	1:19:42	0:24:18			0:39:57
Trámite de empresas					0:36:41	0:36:41
Protección del Medio Marino					0:26:17	0:26:17
Trámites de naves			0:25:31		0:24:26	0:25:31
Naves	0:46:23		0:21:05		0:05:55	0:20:16
Transporte					0:18:00	0:18:00
Trámites Gente de Mar	0:14:55	0:12:10	0:18:42	0:19:11	0:27:22	0:16:09
Litorales					0:14:35	0:14:35
Jurídica				0:09:24		0:09:24
Registro y Correspondencia	0:00:25	0:04:18	0:07:39	0:03:13	0:01:16	0:03:57
Control tráfico marítimo				0:01:23	0:17:08	0:02:45
<b>Total general</b>	<b>0:13:13</b>	<b>0:19:05</b>	<b>0:22:06</b>	<b>0:09:12</b>	<b>0:09:59</b>	<b>0:16:52</b>

## 2.5 Tiempo promedio de atención

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo de duración de la atención.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	Total
Naves	0:25:22		0:16:45		0:09:55	0:16:16
Trámites de naves			0:14:55		0:01:36	0:14:48
Litorales					0:10:37	0:10:37
Trámites Gente de Mar	0:14:52	0:06:50	0:15:07	0:13:27	0:12:02	0:10:34
Trámite de empresas					0:09:04	0:09:04
Facturación y recaudo	0:51:46	0:02:18	0:09:56			0:09:00
Zarpes	0:07:33		0:00:54			0:03:34
Registro y Correspondencia	0:05:27	0:02:51	0:04:28	0:01:26	0:02:54	0:03:13
Transporte					0:03:09	0:03:09
Multas		0:00:09				0:00:09
Protección del Medio Marino					0:00:02	0:00:02
Control tráfico marítimo				0:00:01	0:00:02	0:00:01
Investigación científica					0:00:01	0:00:01
Información general					0:00:01	0:00:01
Jurídica				0:00:01		0:00:01
Señalización marítima					0:00:01	0:00:01
<b>Total general</b>	<b>0:10:06</b>	<b>0:04:35</b>	<b>0:08:41</b>	<b>0:05:56</b>	<b>0:05:34</b>	<b>0:06:42</b>

**"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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



### 3. Línea de atención al ciudadano

A partir del 1 de junio/2018 se generó la implementación de la línea gratuita nacional de servicio al ciudadano, proyecto que permite la especialización del canal en dos asesores telefónicos donde se garantiza la atención oportuna de las inquietudes y requerimientos presentados por los usuarios a través del canal telefónico.

Durante el periodo de análisis se recibieron 1.243 llamadas, 1.191 atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 96%. El tiempo promedio de atención de una llamada es de 00:07:24.

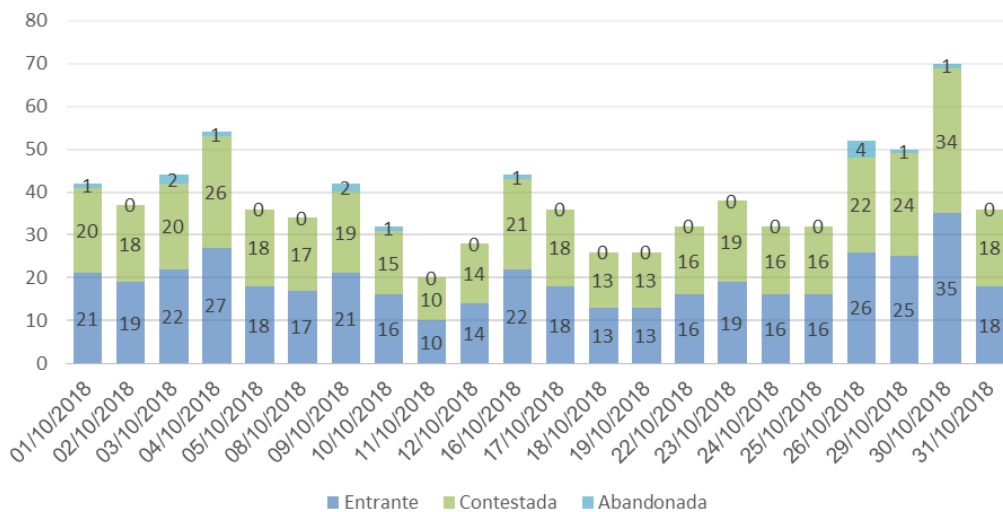
Entrante	Contestada	Abandonada	Contestadas en 20 seg	Nivel Atención	Nivel Servicio	Nivel Abandono	Tiempo Promedio	Promedio Espera	Promedio Espera
1,243	1,191	51	1,112	96 %	89 %	4 %	00:07:24	00:00:19	00:03:51
1.243	1.191	51	1.112	96 %	89 %	4 %	00:07:24	00:00:19	00:03:51

- *Nivel de atención:* porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
- *Nivel de servicio:* del total de llamadas recibidas cuántas se respondieron antes del tiempo de espera establecido.
- *Nivel de abandono:* porcentaje de llamadas no contestadas.
- *Tiempo promedio:* duración promedio de la llamada recibida.
- *Promedio espera:* duración promedio de espera para responder la llamada.

#### 3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por día en cada mes correspondiente al periodo, así como el consolidado por el rango de medias horas, encontrando tres picos de llamadas en los horarios de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.

#### Octubre:



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

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

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

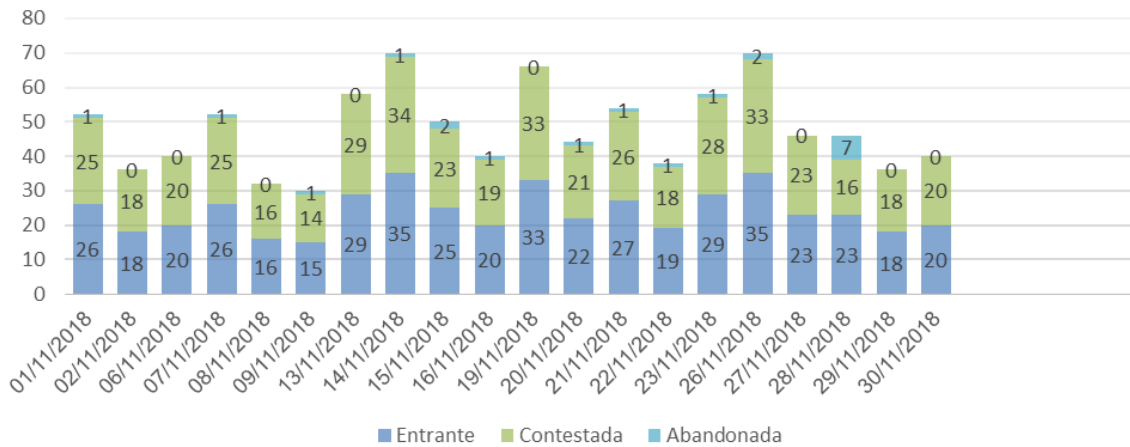
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





Noviembre:



Diciembre:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

Se encuentra una diferencia de 11 registros ya que se presentan casos donde en las llamadas se da más de una consulta, por lo que se efectúa el registro de acuerdo a los planteamientos recibidos de los ciudadanos.

Asunto	Total
Administrativo y financiero	24
Aprobación de registro de naves	2
Ascenso	20
Autorización de construcción naves	3
Cancelación de matrícula	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINDEFENSA



Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

Certificación tiempo de embarque	2
Concesión bienes de uso público	12
Control de tráfico marítimo	1
Dentro del tiempo	27
Derechos humanos	2
Desarrollo humano	15
DIM	57
Empresas	29
Expedición certificado internacional para buques e instalaciones portuarias	2
Expedición de permiso de permanencia	1
Gente de mar	208
Información general de la entidad	204
Investigación científica marítima	6
Licencia de peritos marítimos	1
Licencia de practica ( licencia piloto práctico)	6
Licencia organizaciones de protección reconocidas (OPR)	1
Licencias de navegación tripulantes y oficiales	41
Litorales	24
Llamada cortada	36
Matrícula de naves y artefactos navales	3
Naves	88
No es competencia de la entidad	44
No tipificada	66
Número de identificación del casco	5
Permiso para remolcadores	4
Protección del medio marino	3
Señalización marítima	6
Servicios en línea y canales de comunicación	35
Títulos de navegación tripulantes y oficiales	84
Transferencia conmutador	65
Transporte marítimo y fluvial internacional	23
Vencido	14
Facturación trámites y servicios	1
Naves	6
Protección del medio marino	4
Registro, adición o modificación tarifas	1
Empresas	3
Exención de una regla o norma marítima	3
Modificación y/o adición de empresas	1
Gente de mar	6

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://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>



Litorales	2
Administrativo y financiero	2
Certificado de tripulación de seguridad	3
Registro sinóptico continuo para buques	2
Protección marítima (PBIP)	1
Transporte marítimo y fluvial internacional	2
<b>Total general</b>	<b>1202</b>

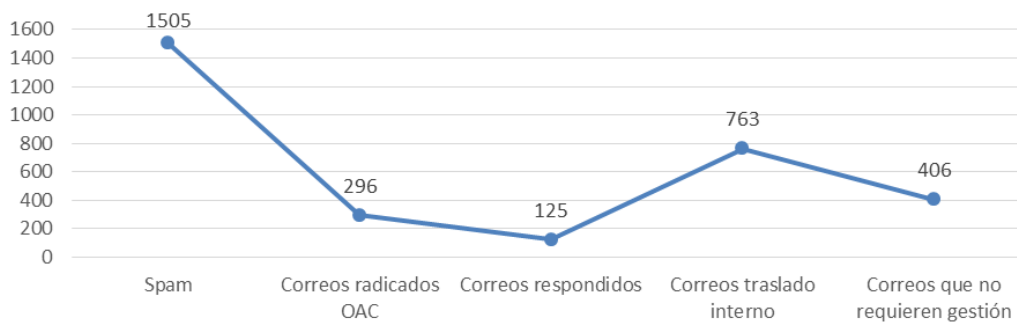
#### 4. Atención correo institucional

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.

Se recibieron **3095** correos electrónicos presentando una disminución del **4.30%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3234** la causa se establece en las mejoras aplicadas a los canales de atención telefónico y chat donde se evidencia el aumento en la atención en primer contacto lo cual permite entregar al ciudadano respuestas inmediatas evitando la radicación de peticiones que requieren tiempos de espera de Ley.

A continuación se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:



#### 5. Atención chat

Dentro del periodo correspondiente al IV trimestre del año 2018, el chat recibió **106** consultas por parte de los ciudadanos, el comportamiento en el transcurso de la vigencia ha sido el siguiente:

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

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

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

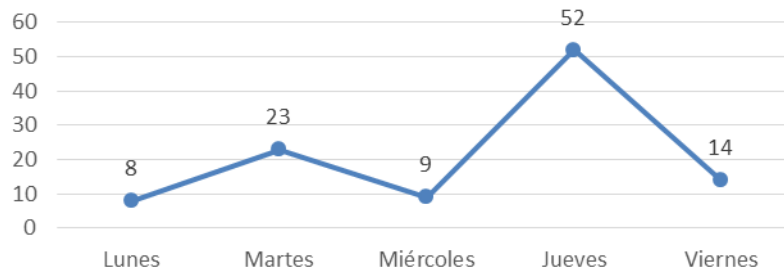
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Periodo	Total chats	Indicador	Tiempo de atención	Indicador
I trimestre	371		00:17:34	
II trimestre	411	⬆️	00:18:36	⬆️
III trimestre	350	⬇️	00:13:25	⬇️
IV trimestre	106	⬇️	00:11:43	⬇️

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por parte de los agentes de servicio.

### 5.1 Comportamiento del canal por día de la semana



## 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	40
Asignación Número de Identificación del Casco	17
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	27
Certificado de Tripulación Mínima de Seguridad (T.S.M)	1
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	10
Licencia de Perito Marítimo	17
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	68
Licencias de Pilotos Prácticos	5
Permiso Especial de Practicaje	9
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	42
<b>Total general</b>	<b>240</b>

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

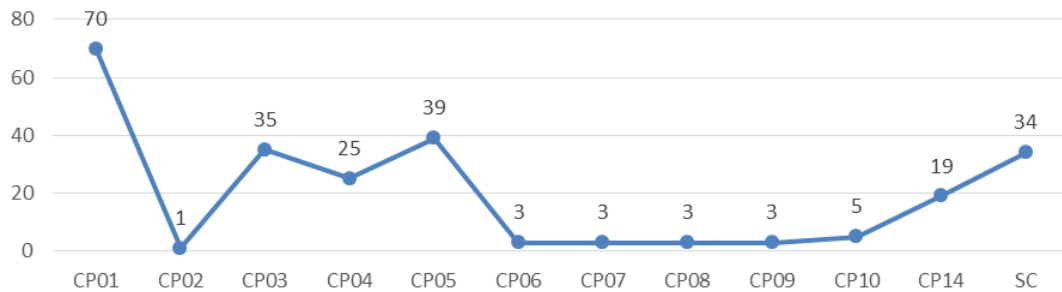
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

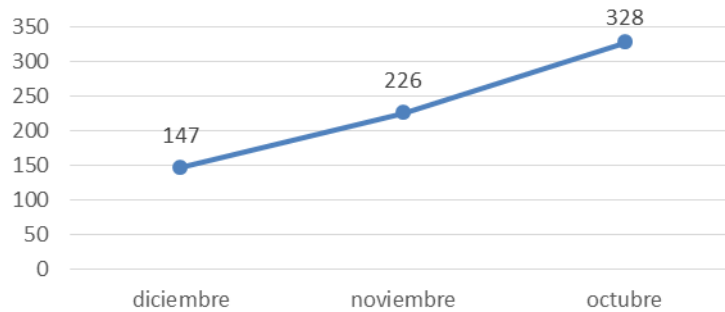


La siguiente gráfica menciona el número de trámites por unidad, en los que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



### 6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 701 solicitudes de certificados de suficiencia

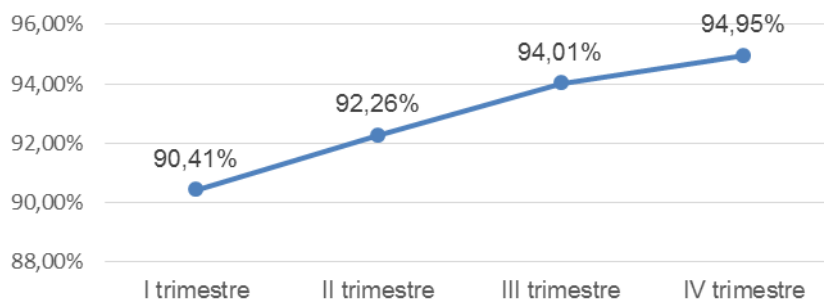


## 7. Resultados indicadores de gestión

### 7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 31 de diciembre de 2018, se respondieron oportunamente el **94.95%** de las peticiones acercándonos a la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación presentamos el comportamiento del indicador en la vigencia 2018.



**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://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>

Documento firmado digitalmente



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

Para el periodo a reportar, el **77.78%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción de peticiones, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

### 7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **3,11 días**, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 3 días posteriores al vencimiento.

### 7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar no se presentaron casos relacionado con un presunto hecho de corrupción, el cual surtió el proceso de indagación correspondiente.

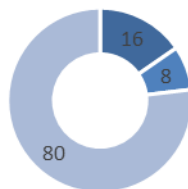
## 8. Evaluación por parte del usuario

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
Sistema de atención a peticiones	104	72	9	15	8
Satisfacción Telefónica	483	0	457	0	26
Satisfacción chat	23	14	7	1	1
Satisfacción presencial	265	218	43	4	0
Total	875	304	516	20	35

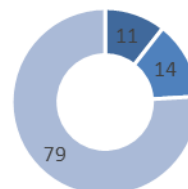
### 8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

Calidad de la respuesta



■ Rango 1 ■ Rango 2 ■ Rango 3

Tiempo de respuesta



■ Rango 1 ■ Rango 2 ■ Rango 3

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

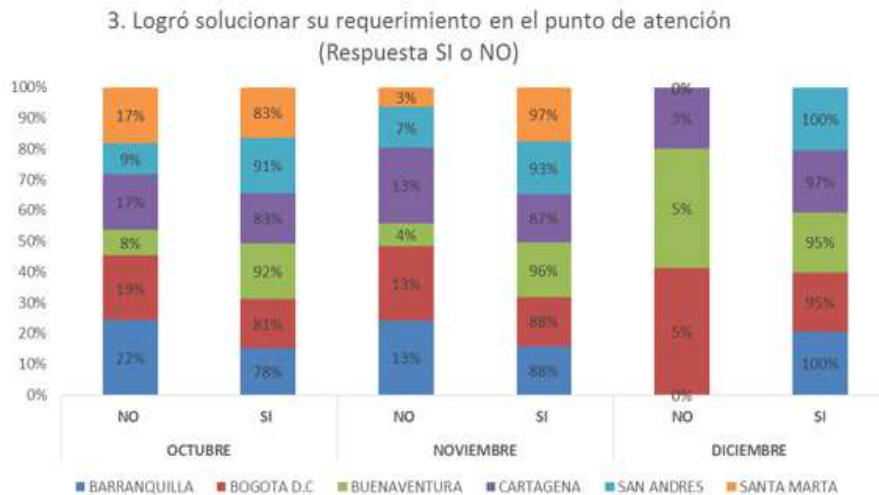
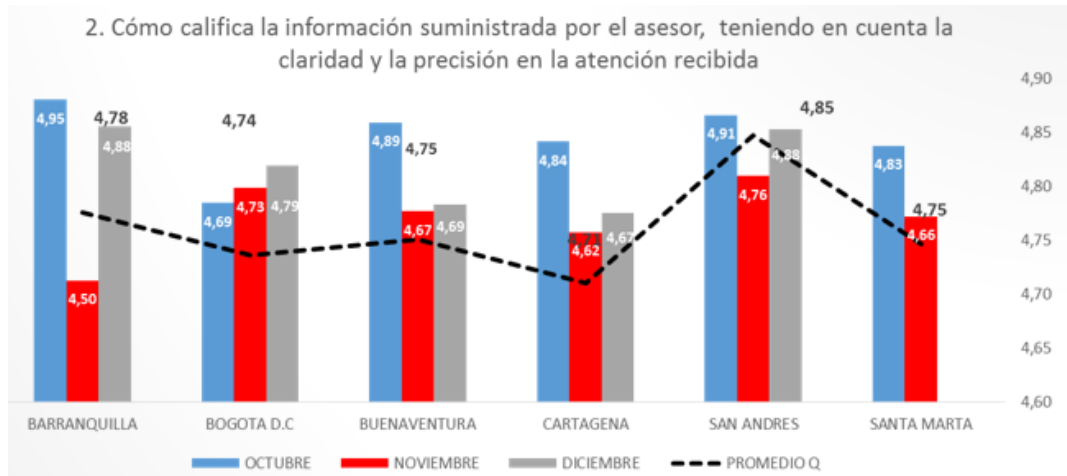
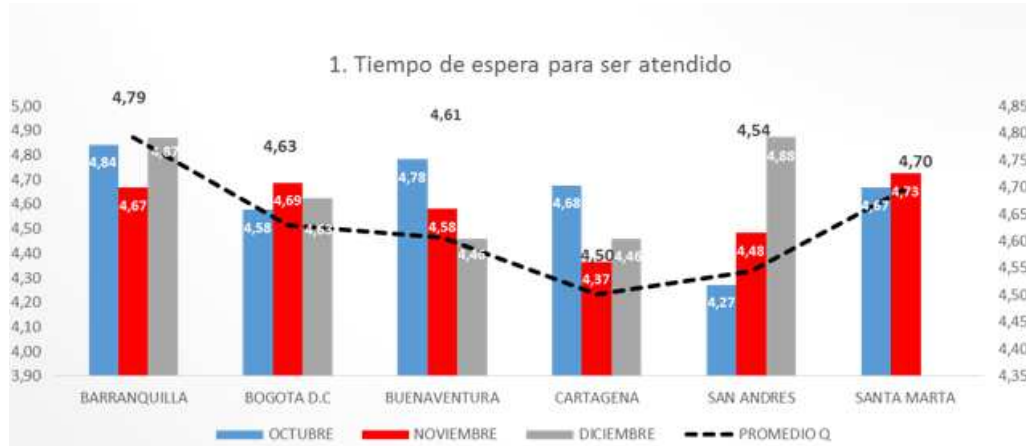
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



### 8.2 Encuesta de satisfacción presencial



**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://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>

Documento firmado digitalmente



### 8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:

- Pregunta 1: considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno
- Pregunta 2: Si la información suministrada por el agente fue clara y precisa
- Pregunta 3: su requerimiento fue resuelto en esta llamada
- Pregunta 4: la atención brindada por el asesor fue cordial

Los resultados fueron los siguientes:

Total encuest	Pregunta 1 (si-no)		Pregunta 2 (Si-No)		Pregunta 3 (Si-No)		Pregunta 4 (Si-No)	
	Si	No	Si	No	Si	No	2	3
497	481	16	476	7	398	79	471	1
497	481	16	476	7	398	79	471	1

### 8.4 Encuesta de satisfacción chat

Para el periodo de análisis no se tiene en cuenta este ítem ya que se presentó una migración a un nuevo aplicativo motivo por el cual no se presentan resultados del canal en el IV trimestre de 2018.

### 9. Sugerencia levantamiento de acciones

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

Atentamente,

**PD ADRIANA ALARCÓN TORRES**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana