

MEMORANDO

(MEM-201900994 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 12 de julio de 2019 12 de julio de 2019

PARA: Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General DIMAR

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

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2019

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo correspondiente entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2019.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Presentamos un aumento del 4.43% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

| I trimestre | II trimestre | III trimestre | IV trimestre |
|-------------|--------------|---------------|--------------|
| 880 | 919 | | |

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 **90,64%** que corresponde a **833** peticiones.

| Tipo de petición | Total | % |
|---|-------|--------|
| Consulta | 8 | 0,87% |
| Felicitación | 5 | 0,54% |
| Peticiones de documentos y de información | 344 | 37,43% |
| Peticiones entre Autoridades | 305 | 33,19% |
| Presunta irregularidad | 31 | 3,37% |
| Queja | 4 | 0,44% |
| Reclamo | 33 | 3,59% |

"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

| | | |
|------------------------------|------------|-------------|
| Interés general o particular | 184 | 20,02% |
| Sugerencia | 5 | 0,54% |
| Total | 919 | 100% |

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

| Tipo/subtipo de petición | Total | % |
|---|------------|---------------|
| Consulta | 8 | 0,87% |
| Reconocimiento de un Derecho | 1 | 0,11% |
| Sin subtipo | 7 | 0,76% |
| Felicitación | 5 | 0,54% |
| A la Entidad | 1 | 0,11% |
| A un funcionario | 4 | 0,44% |
| Peticiones de documentos y de información | 344 | 37,43% |
| Documentos | 35 | 3,81% |
| Información General | 282 | 30,69% |
| Normatividad | 3 | 0,33% |
| Requisitos del trámite | 22 | 2,39% |
| Sin subtipo | 2 | 0,22% |
| Peticiones entre Autoridades | 305 | 33,19% |
| Información General | 1 | 0,11% |
| Sin subtipo | 304 | 33,08% |
| Presunta irregularidad | 31 | 3,37% |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 14 | 1,52% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 15 | 1,63% |
| Presunta violación al régimen disciplinario | 1 | 0,11% |
| Presunto Hecho de Corrupción | 1 | 0,11% |
| Queja | 4 | 0,44% |
| Presunta Negligencia de un funcionario | 1 | 0,11% |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 3 | 0,33% |
| Reclamo | 33 | 3,59% |
| Ausencia de atención en los canales de comunicación | 1 | 0,11% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 31 | 3,37% |
| Fallas en los canales de comunicación | 1 | 0,11% |
| Interés general o particular | 184 | 20,02% |
| Estado del trámite | 28 | 3,05% |
| Información General | 1 | 0,11% |
| Reconocimiento de un Derecho | 153 | 16,65% |

“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

| | | |
|-------------------|------------|--------------|
| Sin subtipo | 2 | 0,22% |
| Sugerencia | 5 | 0,54% |
| A la Entidad | 2 | 0,22% |
| A un proceso | 3 | 0,33% |
| Total | 919 | 100% |

1.2 Modalidad de petición por dependencia

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiónes» 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 | | Felicitación | | Subtotal | |
|---|----------|--------|-------|-------|---------|-------|------------|-------|----------|-------|----------|-------|--------------|-------|----------|--------|
| SUBMERC - Transporte Marítimo | 19 | 2,07% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 20 | 2,18% |
| SUBMERC - Naves | 32 | 3,48% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 34 | 3,70% |
| SUBMERC - Inspecciones Marítimas | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| SUBMERC - Gente de Mar | 19 | 2,07% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 21 | 2,29% |
| SUBMERC - Empresas | 11 | 1,20% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 11 | 1,20% |
| SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 3 | 0,33% |
| SUBMERC - Apoyo | 114 | 12,40% | 0 | 0,00% | 8 | 0,87% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 123 | 13,38% |
| SUBDEMAR - Señalización Marítima | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% |
| SUBDEMAR - Litorales | 33 | 3,59% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 34 | 3,70% |
| SUBDEMAR – Investigación Científica | 9 | 0,98% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 0,98% |
| SUBAFIN | 28 | 3,05% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 28 | 3,05% |
| GRUDHU | 25 | 2,72% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 26 | 2,83% |
| GRASI | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% |
| GLEMAR | 9 | 0,98% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | 0 | 0,00% | 13 | 1,41% |

“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-V0

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|------------|---------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|------------|-------------|
| GINRED 4 | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| GINRED 3 | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| GINRED 1 | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| CIOH | 3 | 0,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% |
| CCCP | 4 | 0,44% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% |
| ASIMPO | 15 | 1,63% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 16 | 1,74% |
| ASEPAC | 133 | 14,47% | 1 | 0,11% | 13 | 1,41% | 3 | 0,33% | 1 | 0,11% | 2 | 0,22% | 4 | 0,44% | 157 | 17,08% |
| CP01 | 139 | 15,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 140 | 15,23% |
| CP02 | 2 | 0,22% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% |
| CP03 | 27 | 2,94% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 28 | 3,05% |
| CP04 | 35 | 3,81% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 10 | 1,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 47 | 5,11% |
| CP05 | 76 | 8,27% | 0 | 0,00% | 5 | 0,54% | 0 | 0,00% | 8 | 0,87% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 89 | 9,68% |
| CP06 | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% |
| CP07 | 55 | 5,98% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 59 | 6,42% |
| CP08 | 3 | 0,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% |
| CP09 | 23 | 2,50% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 25 | 2,72% |
| CP10 | 6 | 0,65% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 6 | 0,65% |
| CP12 | 3 | 0,33% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% |
| CP14 | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| CP15 | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Total | 833 | 90,64% | 4 | 0,44% | 33 | 3,59% | 5 | 0,54% | 31 | 3,37% | 8 | 0,87% | 5 | 0,54% | 919 | 100% |

*Tabla de conversiones

| Abreviatura | Significado | Abreviatura | Significado | Abreviatura | Significado | Abreviatura | Significado |
|----------------|---|-----------------|-------------------------------------|-----------------|--|---------------|---|
| SUBMERC | Subdirección de Marina Mercante | SUBDEMAR | Subdirección de Desarrollo Marítimo | SUBAFIN | Subdirección Administrativa y Financiera | ASIMPO | Área de Seguridad Integral marítima y Portuaria |
| GRUDHU | Grupo de Desarrollo Humano | GLEMAR | Grupo Legal Marítimo | ASEPAC | Área de Servicio y Participación Ciudadana | CCCP | Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico |
| CIOH | Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe | SEMAP | Señalización Marítima del Pacífico | GINRED 4 | Intendencia regional Caribe | CP01 | Buenaventura |
| CP02 | Tumaco | CP03 | Barranquilla | CP04 | Santa Marta | CP05 | Cartagena |
| CP06 | Riohacha | CP07 | San Andrés | CP08 | Turbo | CP09 | Coveñas |
| CP10 | Bahía Solano | CP11 | Guapi | CP12 | Providencia | CP14 | Puerto Bolívar |
| CP15 | Puerto Carreño | CP16 | Letícia | CP17 | Inírida | CP19 | Puerto Leguizamo |

1.3 Modalidad de petición por asunto

| Asunto y subtipo de solicitud | Consulta | Felicitación | Petición | Denuncia | Queja | Reclamo | Sugerencia | Total | | |
|--|----------|--------------|----------|----------|-------|---------|------------|-------|---|-------|
| Investigación Científica Marítima | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% |

"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

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|---|-------|----|-------|----|-------|---|-------|----|-------|----|-------|
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 21 | 2,29% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 21 | 2,29% |
| Gente de Mar | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 | 0,54% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 5 | 0,54% |
| Reconocimiento de un Derecho | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | 36 | 3,92% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 37 | 4,03% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 4 | 0,44% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 8 | 0,87% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 8 | 0,87% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 37 | 4,03% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 37 | 4,03% |
| Estado del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 16 | 1,74% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 16 | 1,74% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 19 | 2,07% | 19 | 2,07% |
| A la Entidad | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Litorales | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | 33 | 3,59% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 35 | 3,81% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 24 | 2,61% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 24 | 2,61% |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 | 1,41% | | 0,00% | | 0,00% | 13 | 1,41% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 0,98% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 9 | 0,98% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 26 | 2,83% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 26 | 2,83% |
| Estado del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | 1 | 0,11% |

“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

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|---|-------|-----|--------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|--------|
| A la Entidad | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Presunta Negligencia de un funcionario | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Naves | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 216 | 23,50% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 216 | 23,50% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 37 | 4,03% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 37 | 4,03% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,76% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 7 | 0,76% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 4 | 0,44% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 61 | 6,64% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 61 | 6,64% |
| Estado del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,76% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 7 | 0,76% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 6 | 0,65% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 6 | 0,65% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 9 | 0,98% | | 0,00% | 9 | 0,98% |
| A un proceso | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Empresas | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 | 0,54% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 5 | 0,54% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,76% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 7 | 0,76% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 19 | 2,07% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 19 | 2,07% |
| Estado del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 5 | 0,54% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 5 | 0,54% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 14 | 1,52% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 14 | 1,52% |
| Estado del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Control de Tráfico Marítimo | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 0,98% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 9 | 0,98% |

“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-V0



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|-------|---|-------|----|-------|---|-------|---|-------|---|-------|----|-------|
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,76% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 7 | 0,76% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 18 | 1,96% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 18 | 1,96% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Fallas en los canales de comunicación | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Información General de la Entidad | | | | | | | | | | | | | | |
| Normatividad | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Sin subtipo | 4 | 0,44% | 0 | 0,00% | 21 | 2,29% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 25 | 2,72% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 12 | 1,31% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 12 | 1,31% |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 42 | 4,57% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 42 | 4,57% |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| A la Entidad | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| A un proceso | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Presunto Hecho de Corrupción | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Ausencia de atención en los canales de comunicación | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Presunta violación al régimen disciplinario | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| A un funcionario | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Administrativo y Financiero | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 10 | 1,09% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 10 | 1,09% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 | 1,41% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 13 | 1,41% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 11 | 1,20% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 11 | 1,20% |
| Presunto trato inadecuado por | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | 1 | 0,11% |

“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-V0

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------|--------------|----------|--------------|------------|---------------|-----------|--------------|----------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| parte de un funcionario | | | | | | | | | | | | | | |
| A un funcionario | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Desarrollo Humano | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,76% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 7 | 0,76% |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,44% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 4 | 0,44% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 17 | 1,85% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 17 | 1,85% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas | | | | | | | | | | | | | | |
| Sin subtipo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Requisitos del trámite | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 12 | 1,31% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 12 | 1,31% |
| Señalización Marítima | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| Protección Marítima (PBIP) | | | | | | | | | | | | | | |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Servicios en Línea y Canales de Comunicación | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,33% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 3 | 0,33% |
| Información General | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,11% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% |
| A un proceso | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 1 | 0,11% | 1 | 0,11% |
| Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento de un Derecho | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Asuntos Internacionales | | | | | | | | | | | | | | |
| Documentos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,22% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | 2 | 0,22% |
| Total | 8 | 0,87% | 5 | 0,54% | 833 | 90,64% | 31 | 3,37% | 4 | 0,44% | 33 | 3,59% | 5 | 0,54% |
| | | | | | | | | | | | | | 919 | 100% |

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

“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

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 | 282 | 31% |
| Presencial | 273 | 30% |
| Línea Gratuita | 48 | 5% |
| Línea Directa | 0 | 0% |
| Redes sociales | 0 | 0% |
| Sitio Web (Sede Electrónica) | 100 | 11% |
| Chat | 10 | 1% |
| Empresas de mensajería | 201 | 22% |
| Fax | 0 | 0% |
| Otro (Línea Anticorrupción) | 0 | 0% |
| Total | 914 | 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 | 39% |
| Línea Anticorrupción | 27 | 26% |
| Buzón de sugerencias | 0 | 5% |
| Atención presencial | 6516 | 0% |
| Atención telefónica | 0 | 0% |
| Call Center | 1559 | 11% |
| Foros | 0 | 1% |
| Otros (chat) | 232 | 18% |
| Total | 8334 | 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 vencimiento | Promedio tiempo respuesta sin vencer |
|---|-----------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Consulta | 8 | | | 11,25 |
| Felicitación | 5 | | | 4,8 |
| Peticiones de documentos y de información | 344 | 34 | 3,41 | 4,04 |

“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

| | | | | |
|------------------------------|------------|-----------|------------|------------|
| Peticiones entre Autoridades | 305 | 17 | 1,94 | 4,17 |
| Presunta irregularidad | 31 | | | 7,19 |
| Queja | 4 | | | 8,25 |
| Reclamo | 33 | 3 | 2,67 | 6 |
| Interés general o particular | 184 | 18 | 2,1 | 6,07 |
| Sugerencia | 5 | | | 8,6 |
| Total | 914 | 72 | 2,5 | 6,7 |

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

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

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **3** 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 una disminución negativa en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **94,16%** al **91,33%** de cumplimiento con un total de **72** peticiones vencidas.

| Dependencia/Unidad | Peticiones recibidas | Peticiones vencidas | % cumplimiento |
|---|----------------------|---------------------|----------------|
| SUBMERC - Transporte Marítimo | 20 | 2 | 10,00% |
| SUBMERC - Naves | 34 | 1 | 2,94% |
| SUBMERC - Inspecciones Marítimas | 1 | | 0,00% |
| SUBMERC - Gente de Mar | 21 | | 0,00% |
| SUBMERC - Empresas | 11 | | 0,00% |
| SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima | 3 | | 0,00% |
| SUBMERC - Apoyo | 123 | 11 | 8,94% |
| SUBDEMAR - Señalización Marítima | 2 | 1 | 50,00% |
| SUBDEMAR - Litorales | 34 | 4 | 11,76% |
| SUBDEMAR – Investigación Científica | 9 | 2 | 22,22% |
| SUBAFIN | 28 | 7 | 25,00% |
| GRUDHU | 26 | 4 | 15,38% |
| GRASI | 2 | | 0,00% |
| GLEMAR | 13 | | 0,00% |
| GINRED 4 | 1 | | 0,00% |
| GINRED 3 | 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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

| | | | |
|--------------|------------|-----------|--------|
| GINRED 1 | 1 | | 0,00% |
| ASIMPO | 16 | | 0,00% |
| ASEPAC | 157 | 4 | 2,55% |
| CIOH | 3 | 1 | 33,33% |
| CCCP | 4 | | 0,00% |
| CP01 | 140 | 2 | 1,43% |
| CP02 | 4 | | 0,00% |
| CP03 | 28 | 13 | 46,43% |
| CP04 | 47 | 3 | 6,38% |
| CP05 | 89 | 15 | 16,85% |
| CP06 | 2 | | 0,00% |
| CP07 | 59 | | 0,00% |
| CP08 | 4 | | 0,00% |
| CP09 | 25 | 1 | 4,00% |
| CP10 | 6 | | 0,00% |
| CP12 | 3 | | 0,00% |
| CP14 | 1 | | 0,00% |
| CP15 | 1 | | 0,00% |
| Total | 919 | 72 | |

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

| Dependencia o unidad | Queja | Reclamo | Total |
|--|----------|-----------|-----------|
| Apoyo CP04 | | 2 | 2 |
| Área de Apoyo SUBMERC | | 8 | 8 |
| Capitanía de Puerto de Cartagena | | 5 | 5 |
| Grupo de Desarrollo Humano | | 1 | 1 |
| Capitanía de Puerto de Tumaco | 1 | | 1 |
| Servicio de Atención y Participación Ciudadana | 1 | 13 | 14 |
| Naves CP09 | 1 | | 1 |
| Área de Gente de Mar | | 1 | 1 |
| Área de Transporte Marítimo | | 1 | 1 |
| Área de Naves | | 2 | 2 |
| Grupo Legal Marítimo | 1 | | 1 |
| Total | 4 | 33 | 37 |

“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

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

| Asunto y Subtipo de solicitud | Queja | Reclamo | Total |
|---|----------|-----------|-----------|
| Administrativo y Financiero | 1 | | 1 |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 1 | | 1 |
| Gente de Mar | | 19 | 19 |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | | 19 | 19 |
| Información General de la Entidad | 1 | 1 | 2 |
| Ausencia de atención en los canales de comunicación | | 1 | 1 |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 1 | | 1 |
| Naves | | 9 | 9 |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | | 9 | 9 |
| Control de Tráfico Marítimo | | 1 | 1 |
| Fallas en los canales de comunicación | | 1 | 1 |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | | 1 | 1 |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | | 1 | 1 |
| Litorales | 2 | 1 | 3 |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | | 1 | 1 |
| Presunta Negligencia de un funcionario | 1 | | 1 |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 1 | | 1 |
| Desarrollo Humano | | 1 | 1 |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | | 1 | 1 |
| Total | 4 | 33 | 37 |

2. Atención presencial

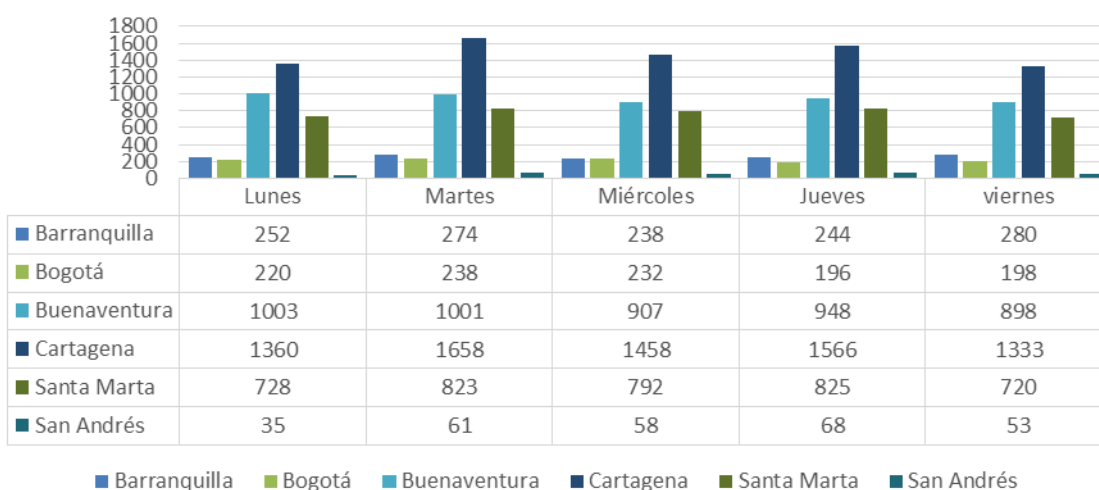
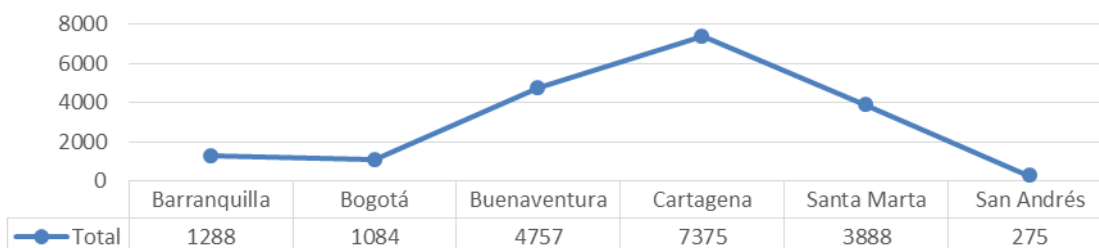
Se presentaron 18.667 visitas en las unidades que cuentan con Front Office en el periodo de análisis, de las cuales 14.946 fueron atendidas, lo cual corresponde a un nivel de atención del 80.07% dentro de las causales que pueden justificar el 19.93% de usuarios que no fueron atendidos corresponde a:

- Usuario no se encuentra en sala
- Atención no requiere turno
- Turno duplicado
- Novedades del sistema

Para el II trimestre de la presente vigencia se presentarán las causales de cancelación de turnos de acuerdo a mejoras aplicadas al sistema las cuales buscan alcanzar un mayor detalle en la presentación de la información.

De los turnos atendidos, el comportamiento fue el siguiente:

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 segundo trimestre de 2019.

Se evidencia un aumento del 36,42% con respecto al periodo anterior, pasando de 13.683 a 18.667 visitas atendidas.

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

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

| Servicio | Barranquilla | Bogotá | Buenaventura | Cartagena | San Andrés | Santa Marta | Total |
|----------------------------|--------------|--------|--------------|-----------|------------|-------------|-------|
| Trámites Gente de Mar | 315 | 319 | 2727 | 1540 | 217 | 1687 | 6805 |
| Registro y Correspondencia | 390 | 622 | 1566 | 2037 | | 1575 | 6190 |
| Facturación y recaudo | 261 | | 264 | 1613 | | 184 | 2322 |

“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

| | | | | | | | |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Trámites de naves | 64 | 33 | | 1415 | 50 | | 1562 |
| Zarpes | 249 | | 17 | 770 | | | 1036 |
| Control tráfico marítimo | | 4 | | | 4 | 404 | 412 |
| Multas | | | 183 | | | | 183 |
| Trámites Empresas | | 53 | | | | | 53 |
| Jurídica | 6 | | | | | 38 | 44 |
| Transporte | | 22 | | | | | 22 |
| Investigación científica | | 11 | | | | | 11 |
| Litorales | 3 | 6 | | | | | 9 |
| Información general | | 8 | | | | | 8 |
| Faros y boyas | | | | | 4 | | 4 |
| Protección medio marino | | 3 | | | | | 3 |
| Señalización Marítima | | 2 | | | | | 2 |
| Protección marítima | | 1 | | | | | 1 |
| Total | 1288 | 1084 | 4757 | 7375 | 275 | 3888 | 18667 |

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 | San Andrés | Total |
|----------------------------|--------------|--------------|-----------|-------------|---------|------------|---------|
| Información general | | | | | 0:15:03 | | 0:15:03 |
| Investigación científica | | | | | 0:29:40 | | 0:29:40 |
| Jurídica | | | | 0:58:15 | | | 0:58:15 |
| Litorales | | | | | 0:11:05 | | 0:11:05 |
| Señalización marítima | | | | | 0:10:17 | | 0:10:17 |
| Transporte | | | | | 0:07:18 | | 0:07:18 |
| Zarpes | 0:50:34 | | 0:39:27 | | | | 0:40:52 |
| Registro y Correspondencia | 0:02:18 | 0:05:17 | 0:07:08 | 0:05:03 | 0:01:20 | | 0:05:12 |
| Trámites Gente de Mar | 0:10:37 | 0:14:40 | 0:19:37 | 0:23:21 | 0:05:26 | 0:14:28 | 0:17:18 |
| Protección medio marino | | | | | 0:19:20 | | 0:19:20 |
| Protección Marítima | | | | | 0:43:45 | | 0:43:45 |
| Facturación y recaudo | 0:18:08 | | 0:21:06 | 0:41:48 | | | 0:23:13 |

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

| | | | | | | | |
|--------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Multas | | | | | | | |
| Control tráfico marítimo | | | | 0:45:31 | 1:12:41 | 0:06:37 | 0:45:29 |
| Trámites de Naves | 0:34:51 | | 0:21:15 | | 0:02:06 | 0:09:21 | 0:21:01 |
| Faros y boyas | | | | | | 0:11:22 | 0:11:22 |
| Empresas | | | | | 0:06:09 | | 0:06:09 |
| Total | 0:13:29 | 0:11:31 | 0:19:21 | 0:19:02 | 0:03:59 | 0:13:29 | 0:16:05 |

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 | San Andrés | Total |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Información general | | | | | 0:15:16 | | 0:15:16 |
| Investigación científica | | | | | 0:18:39 | | 0:18:39 |
| Jurídica | | | | 0:00:21 | | | 0:00:21 |
| Litorales | | | | | 0:10:51 | | 0:10:51 |
| Multas | | | | | | | |
| Señalización marítima | | | | | | | |
| Transporte | | | | | 0:07:50 | | 0:07:50 |
| Zarpes | 0:04:54 | | 0:03:21 | | | | 0:03:33 |
| Facturación y recaudo | 0:00:01 | | 0:10:02 | 0:21:04 | | | 0:11:10 |
| Registro y Correspondencia | 0:03:35 | 0:02:38 | 0:04:52 | 0:00:01 | 0:03:13 | | 0:02:41 |
| Trámites Gente de Mar | 0:13:32 | 0:04:31 | 0:11:46 | 0:05:01 | 0:12:45 | 0:19:29 | 0:07:21 |
| Trámites de Naves | 0:08:53 | | 0:13:22 | | 0:09:30 | 0:34:54 | 0:13:36 |
| Control tráfico marítimo | | | | 0:02:56 | | | 0:02:56 |
| Empresas | | | | | 0:19:05 | | 0:19:05 |
| Protección medio marino | | | | | | | |
| Protección Marítima | | | | | | | |
| Faros y boyas | | | | | | 0:14:10 | 0:14:10 |
| Total | 0:07:32 | 0:03:52 | 0:08:43 | 0:03:32 | 0:07:29 | 0:21:20 | 0:06:18 |

“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

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1.856 llamadas**, representando un aumento del 16.29% con respecto al periodo anterior, de las llamadas efectuadas por los usuarios, 1.559 fueron atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 84%. El tiempo promedio de atención de llamada aumentó de 00:06:44 a 00:06:42.

| Entrante | Contestada | Abandonada | Llamadas Buzón | Nivel de atención | Nivel servicio | Nivel abandono | Tiempo promedio | Promedio espera |
|----------|------------|------------|----------------|-------------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| 1.856 | 1.559 | 269 | 28 | 84% | 63% | 14% | 00:06:42 | 00:01:22 |

*Tabla de conversiones

| | |
|--------------------------|---|
| Llamadas de Buzón | Llamadas no atendidas donde los usuarios dejan un mensaje para ser atendido por el Área de Servicio y Participación Ciudadana |
| Nivel de atención | Porcentaje de llamadas entrantes recibidas. |
| Nivel de servicio | Porcentaje de llamadas recibidas dentro 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.

Abril:

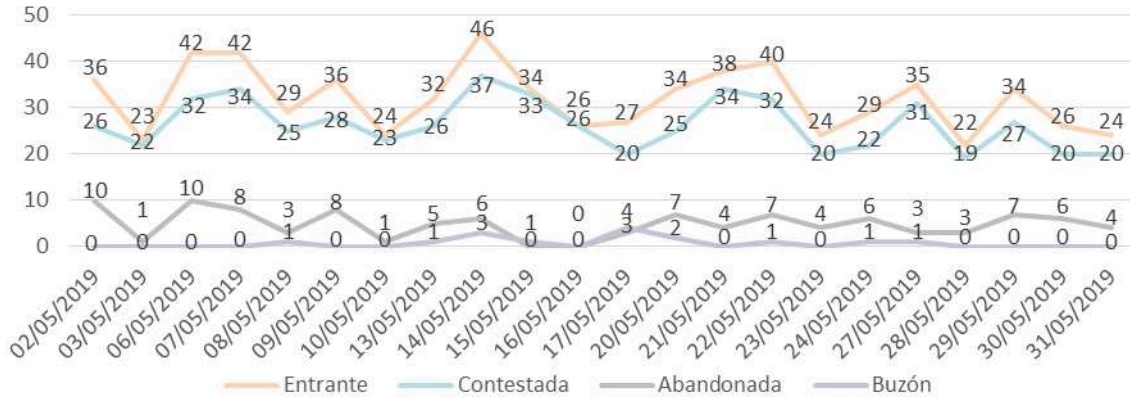


“Consolidemos nuestro país marítimo”

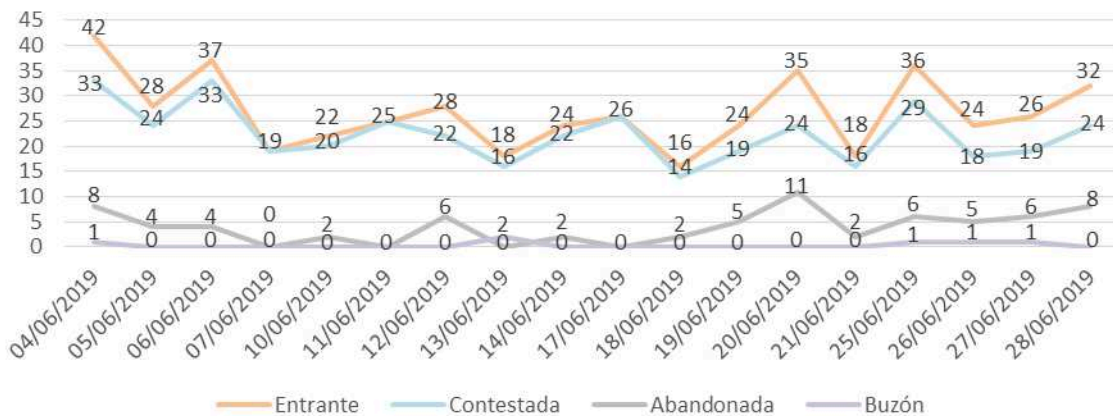
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Mayo:



Junio:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 1392 llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

| Tema y subtema de llamada | Total |
|---|------------|
| Conocer estado de una PQR | 38 |
| Dentro del tiempo | 32 |
| Vencido | 6 |
| Conocer estado del trámite | 289 |
| Trámites de Control de Tráfico Marítimo | 1 |
| Trámites de empresas | 5 |
| Trámites de litorales e investigación | 1 |
| Trámites de Naves | 16 |
| Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | 8 |

“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

| | |
|--|-------------|
| Trámites Gente de Mar | 258 |
| Llamada cortada | 54 |
| Llamada cortada | 54 |
| Radicación de PQRS | 24 |
| Consulta | 2 |
| Petición de información | 7 |
| Petición de interés general o particular | 4 |
| Reclamo | 11 |
| Solicitud de información | 1009 |
| Administrativo y Financiero | 28 |
| Área jurídica | 25 |
| Control de Tráfico Marítimo | 2 |
| Derechos Humanos | 2 |
| Desarrollo Humano | 16 |
| Empresas | 84 |
| Gente de Mar | 273 |
| Información General de la Entidad | 266 |
| Investigación Científica Marítima | 4 |
| Litorales | 23 |
| Llamada cortada | 3 |
| Naves | 130 |
| No es competencia de la entidad | 44 |
| Protección del Medio Marino | 10 |
| Protección Marítima (PBIP) | 5 |
| Señalización Marítima | 8 |
| Servicios en Línea y Canales de Comunicación | 42 |
| Transferencia Conmutador | 5 |
| Transporte Marítimo y Fluvial Internacional | 38 |
| Cartas náuticas | 1 |
| Transferencia al conmutador | 101 |
| Transferencia al conmutador | 101 |
| Llamada de prueba | 27 |
| Llamada de prueba | 27 |
| Llamada equivocada | 15 |
| Llamada equivocada | 15 |
| Facturación | 2 |
| Facturación Semar | 1 |
| Facturación Trámites y Servicios | 1 |
| Total | 1559 |

“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

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 **4147** correos electrónicos presentando un aumento del **15.87%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3579**.

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 I trimestre del año 2019, en el canal de atención chat se recibieron **232** consultas por parte de los ciudadanos, el comportamiento fue el siguiente:

| Entrante | Contestada | Abandonada | Nivel servicio | Nivel abandono | Nivel atención | Tiempo promedio |
|----------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| 300 | 232 | 68 | 99,57% | 22,67% | 77,33% | 0:11:48 |

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

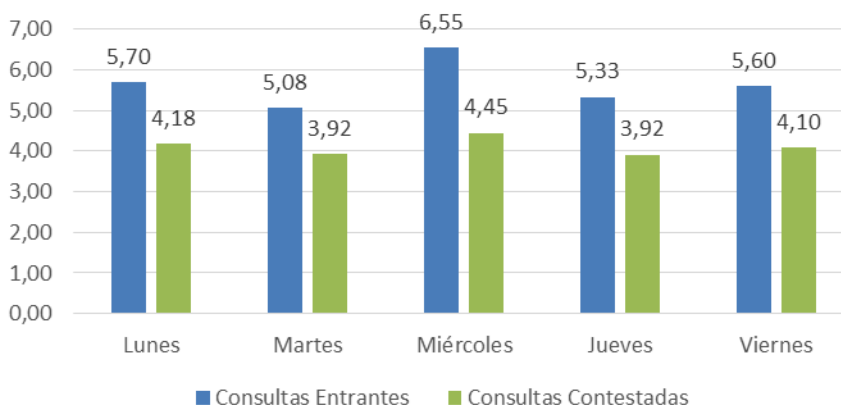
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



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 | 28 |
| Asignación Número de Identificación del Casco | 31 |
| Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana | 8 |
| Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos | 20 |
| Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales | 46 |
| Licencias de Pilotos Prácticos | 3 |
| Permiso Especial de Practicaje | 1 |
| Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos | 11 |
| Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales | 18 |
| Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas | 1 |
| Certificado de Tripulación Mínima de Seguridad (T.S.M) | 1 |
| Licencia de Perito Marítimo | 17 |
| Total | 185 |

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:

| Unidad | Total |
|--------------|-------|
| Sede Central | 42 |
| CP09 | 2 |
| CP16 | 1 |
| CP05 | 42 |

“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

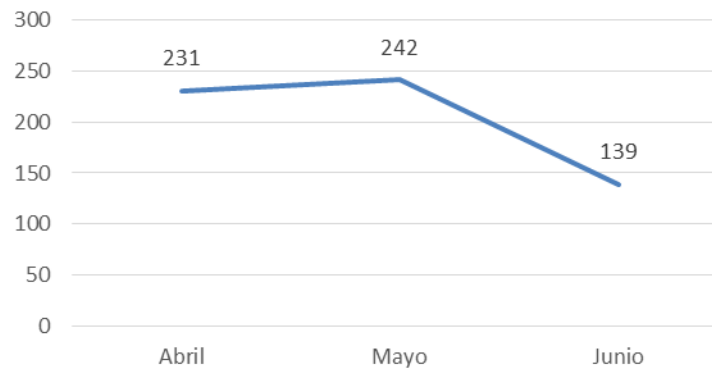


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

| | |
|--------------|------------|
| CP01 | 48 |
| CP03 | 23 |
| CP14 | 3 |
| CP04 | 16 |
| CP11 | 1 |
| CP10 | 1 |
| CP07 | 2 |
| CP08 | 2 |
| CP06 | 1 |
| CP12 | 1 |
| Total | 185 |

6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 612 solicitudes de certificados de suficiencia



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 30 de junio de 2019, se respondieron oportunamente el **91.33%** de las peticiones sobre la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación presentamos el comportamiento del indicador entre el IV trimestre de 2018 y el I trimestre de 2019.

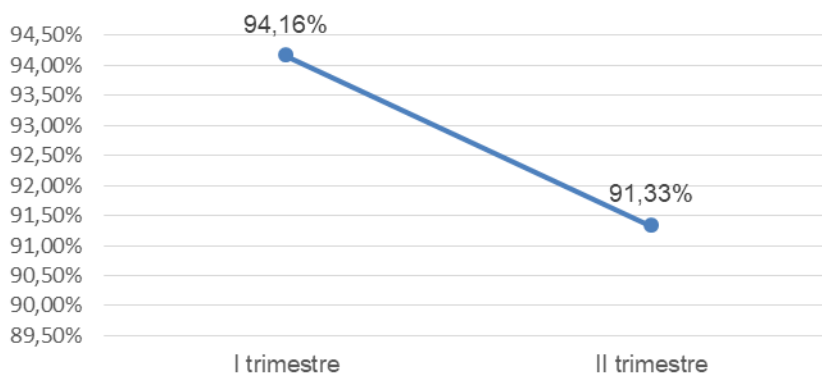
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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



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

Para el periodo a reportar, el **75.95%** 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 disminución pasando de **3,11 días** a **2.71 días** extemporáneos de respuesta.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentó una denuncia por 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 | 79 | 51 | 9 | 16 | 3 |
| Satisfacción Telefónica | 651 | 596 | 0 | 0 | 54 |
| Satisfacción chat | 234 | 151 | 61 | 7 | 15 |
| Satisfacción presencial | 3628 | 2844 | 709 | 74 | 1 |
| Total | 4592 | 3642 | 779 | 97 | 73 |

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

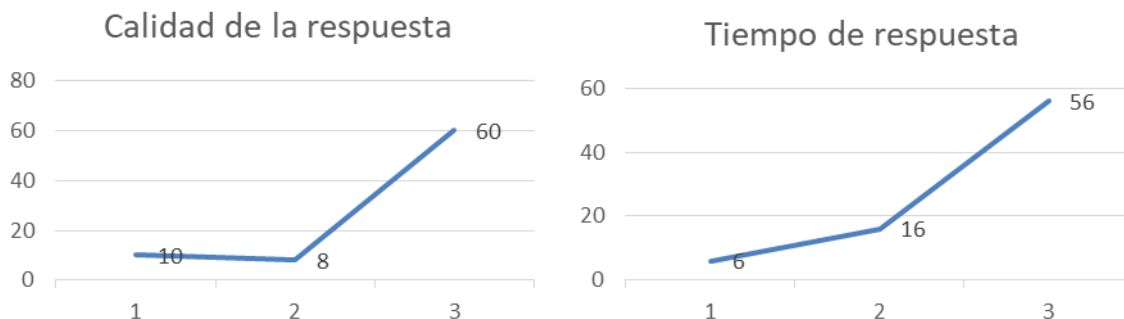
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

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

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 se evalúa la calidad y el tiempo de respuesta, las calificaciones se presentan de 1 a 3 donde 1 es no conforme y 3 es conforme, los resultados recibidos fueron los siguientes:



8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Tiempo de espera para ser atendido:

| Pregunta 1 | | | | |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| CIUDAD | abr-19 | may-19 | jun-19 | PROMEDIO Q. |
| BARRANQUILLA | 4,70 | 4,83 | 4,76 | 4,78 |
| BOGOTA D.C | 4,78 | 4,82 | 4,89 | 4,83 |
| BUENAVENTURA | 4,81 | 4,82 | 4,79 | 4,81 |
| CARTAGENA | 4,80 | 4,83 | 4,86 | 4,84 |
| SAN ANDRES | 4,67 | 4,79 | 4,78 | 4,76 |
| SANTA MARTA | 4,62 | 4,79 | 4,84 | 4,76 |
| TOTAL GENERAL | 4,74 | 4,82 | 4,82 | 4,80 |

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

| Pregunta 2 | | | | |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| CIUDAD | abr-19 | may-19 | jun-19 | PROMEDIO Q. |
| BARRANQUILLA | 4,70 | 4,83 | 4,76 | 4,76 |
| BOGOTA D.C | 4,78 | 4,82 | 4,89 | 4,83 |
| BUENAVENTURA | 4,81 | 4,82 | 4,79 | 4,81 |
| CARTAGENA | 4,80 | 4,83 | 4,86 | 4,83 |
| SAN ANDRES | 4,67 | 4,79 | 4,78 | 4,75 |
| SANTA MARTA | 4,62 | 4,79 | 4,84 | 4,75 |
| TOTAL GENERAL | 4,74 | 4,82 | 4,82 | 4,79 |

“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



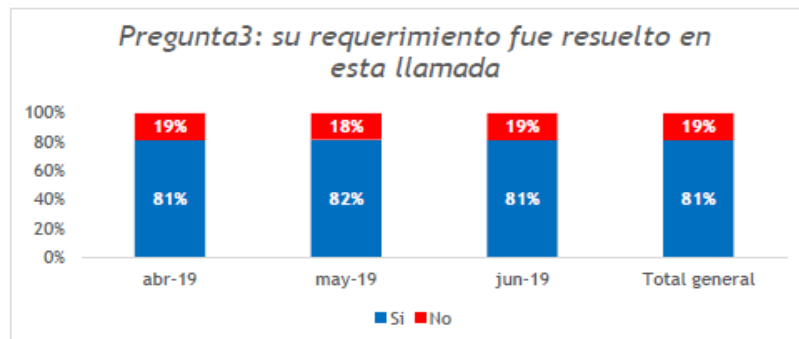
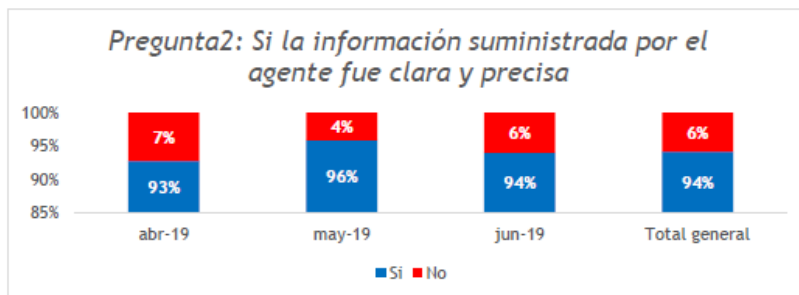
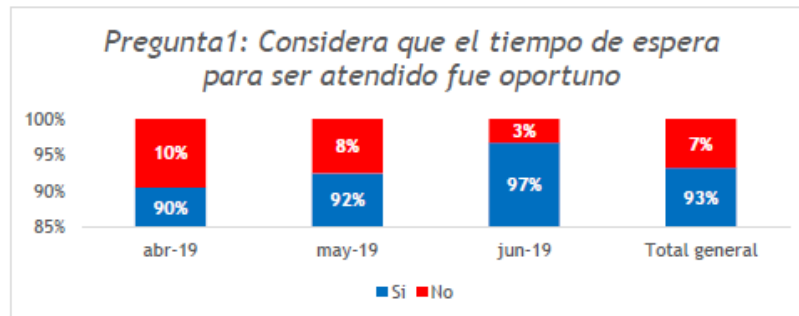
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¿Solucionó su requerimiento?

| Ciudad | abr-19 | | | | Total | may-19 | | | | Total | jun-19 | | | | Total trimestral | | |
|----------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|-----------|-------------|------------|------------------|-------------|-------------|
| | No | % | Sí | % | | No | % | Sí | % | | No | % | Sí | % | Total | Total | % |
| BARRANQUILLA | 5 | 13% | 35 | 88% | 40 | 5 | 7% | 70 | 93% | 75 | 4 | 7% | 51 | 93% | 55 | 170 | 6% |
| BOGOTÁ D.C | 11 | 19% | 47 | 81% | 58 | 11 | 13% | 74 | 87% | 85 | 6 | 8% | 73 | 92% | 79 | 222 | 8% |
| BUENAVENTURA | 8 | 7% | 113 | 93% | 121 | 47 | 14% | 298 | 86% | 345 | 40 | 10% | 349 | 90% | 389 | 855 | 32% |
| CARTAGENA | 13 | 9% | 125 | 91% | 138 | 36 | 12% | 275 | 88% | 311 | 33 | 9% | 324 | 91% | 357 | 806 | 30% |
| SAN ANDRÉS | 15 | 31% | 34 | 69% | 49 | 10 | 14% | 61 | 86% | 71 | 9 | 13% | 63 | 88% | 72 | 192 | 7% |
| SANTA MARTA | 13 | 13% | 91 | 88% | 104 | 16 | 10% | 152 | 90% | 168 | 11 | 7% | 141 | 93% | 152 | 424 | 16% |
| Total general | 65 | 13% | 445 | 87% | 510 | 125 | 12% | 930 | 88% | 1055 | 103 | 9% | 1001 | 91% | 1104 | 2669 | 100% |

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:



“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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

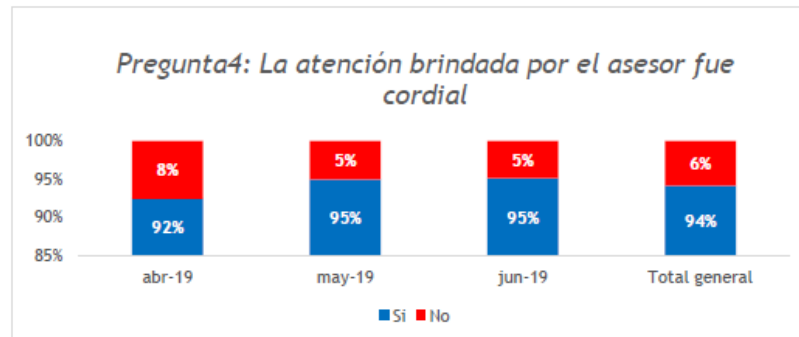


la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



8.4 Encuesta de satisfacción chat

Se presentaron 49 encuestas donde el usuario califica la atención de la siguiente manera:

| Pregunta | Calificación | abr-19 | % | may-19 | % | jun-19 | % |
|--|--------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| Como califica la claridad en la solución brindada: | Bueno | 3 | 19% | 7 | 28% | 6 | 43% |
| | Excelente | 11 | 69% | 15 | 60% | 7 | 50% |
| | Malo | 1 | 6% | 2 | 8% | 1 | 7% |
| | Regular | 1 | 6% | 1 | 4% | 0 | 0% |
| Total | | 16 | 100% | 25 | 100% | 14 | 100% |
| El tiempo de solución a su requerimiento fue: | Bueno | 4 | 25% | 7 | 28% | 3 | 21% |
| | Excelente | 10 | 63% | 15 | 60% | 9 | 64% |
| | Malo | 1 | 6% | 2 | 8% | 1 | 7% |
| | Regular | 1 | 6% | 1 | 4% | 1 | 7% |
| Total | | 16 | 100% | 25 | 100% | 14 | 100% |
| La amabilidad y cortesía del asesor fue: | Bueno | 2 | 13% | 8 | 32% | 2 | 14% |
| | Excelente | 13 | 81% | 16 | 64% | 12 | 86% |
| | Malo | 1 | 6% | 1 | 4% | 0 | 0% |
| Total | | 16 | 100% | 25 | 100% | 14 | 100% |
| La solución a su requerimiento fue: | Bueno | 3 | 19% | 8 | 32% | 6 | 40% |
| | Excelente | 11 | 69% | 14 | 56% | 7 | 47% |
| | Malo | 1 | 6% | 3 | 12% | 1 | 7% |
| | Regular | 1 | 6% | 0 | 0% | 1 | 7% |
| Total | | 16 | 100% | 25 | 100% | 15 | 100% |

9. Relación de trámites registrados en el SUIT

| No. | SUIT | Nombre del Trámite | Tiempo | Medio | Estado automatización | Tema |
|-----|------|--|-----------------|------------------|-----------------------|-------|
| 1 | 318 | Asignación número de identificación del casco | 2 días hábiles | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 2 | 731 | Certificado de tripulación mínima de seguridad | 20 días hábiles | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 3 | 741 | Autorización de construcción y | 30 días | Sede | Parcialmente en | Naves |

“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

| | | | | | | |
|----|-------|--|--------------------|------------------|---|--------------|
| | | alteración de naves y artefactos navales | calendario | Electrónica | línea | |
| 4 | 746 | Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales Colombianas | 30 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 5 | 740 | Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana | 30 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 6 | 787 | Autorización de exención de una regla o norma marítima | 20 días hábiles | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 7 | 28133 | Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMS | 45 días hábiles | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Naves |
| 8 | 340 | Expedición del registro sinóptico continuo para buques | 8 días hábiles | En proceso | Presencial | Naves |
| 9 | 738 | Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas | 30 días calendario | En proceso | Parcialmente en línea | Naves |
| 10 | 739 | Permiso de operación para remolcadores | 31 días calendario | En proceso | Presencial | Naves |
| 11 | 747 | Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales | 20 días hábiles | En proceso | Presencial | Naves |
| 12 | 33541 | Certificado de tradición y libertad para naves | 20 días calendario | en proceso | Presencial | Naves |
| 13 | 732 | Licencia de practica (Licencia de piloto práctico) | 30 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Gente de Mar |
| 14 | 748 | Títulos y Licencias de navegación para tripulantes y oficiales | 30 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Gente de Mar |
| 15 | 749 | Licencia de peritos marítimos | 30 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Gente de Mar |
| 16 | 786 | Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, Autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos (Aval de planes y programas) | 40 días calendario | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Gente de Mar |
| 17 | 27962 | Documento de Identificación del Marino-Libreta de Embarco | 30 días hábiles | En proceso | Presencial | Gente de Mar |
| 18 | 72242 | Certificado de Suficiencia | | Sede Electrónica | Totalmente en línea (En actualización SUIT) | Gente de Mar |
| 19 | 70488 | Permiso Especial de Practica | 30 días hábiles | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Gente de Mar |
| 20 | 730 | Licencia de Explotación Comercial | 30 días | Sede | Parcialmente en | Empresas |

“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

| | | | | | | |
|----|-----|--|--------------------|------------------|---|---|
| | | para Empresas de Servicios Marítimos | hábiles | Electrónica | línea | |
| 21 | 745 | Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas | 6 meses | Sede Electrónica | Parcialmente en línea | Investigación |
| 22 | 254 | Autorización para el arribo de naves | 1 día hábil | Sitmar | Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial | Control de Tráfico Marítimo |
| 23 | 255 | Autorización de Zarpe de Naves | 2 días hábiles | Sitmar | Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial | Control de Tráfico Marítimo |
| 24 | 256 | Aprobación de fletamento de naves | 15 días hábiles | Sitmar | Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 25 | 257 | Aprobación registro de naves | 15 días hábiles | Sitmar | Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 26 | 193 | Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte marítimo de cabotaje (Autorización de arrendamiento o fletamento de naves y artefactos navales colombianos y extranjeros) | 15 días hábiles | Sitmar | Internacional Totalmente en línea Nacional (Cabotaje) Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 27 | 750 | Habilitación, permiso de operación, autorización especial y/o modificación, adición para empresas de transporte Marítimo | 90 días calendario | En proceso | Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 28 | 192 | Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte marítimo | 15 días hábiles | En proceso | Parcialmente en línea | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |

“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-V0



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

| | | | | | | |
|----|-------|---|--------------------|------------|-----------------------|---|
| 29 | 252 | Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación | 90 días hábiles | En fusión | Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 30 | 726 | Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte | 10 días hábiles | En proceso | Presencial | Transporte Marítimo Fluvial Internacional |
| 31 | 342 | Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas | 90 días calendario | En proceso | Parcialmente en línea | Señalización Marítima |
| 32 | 788 | Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público) | 5 meses | En proceso | Presencial | Litorales |
| 33 | 325 | Expedición de certificado internacional de Protección del Buque (PBIP) | 30 días hábiles | En proceso | Presencial | Protección Marítima (PBIP) |
| 34 | 49256 | Expedición declaración de cumplimiento de la Instalación Portuaria (PBIP) | 30 días hábiles | En proceso | Presencial | Protección Marítima (PBIP) |

10. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (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,

“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-V0