

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe interno proceso Área de Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2025

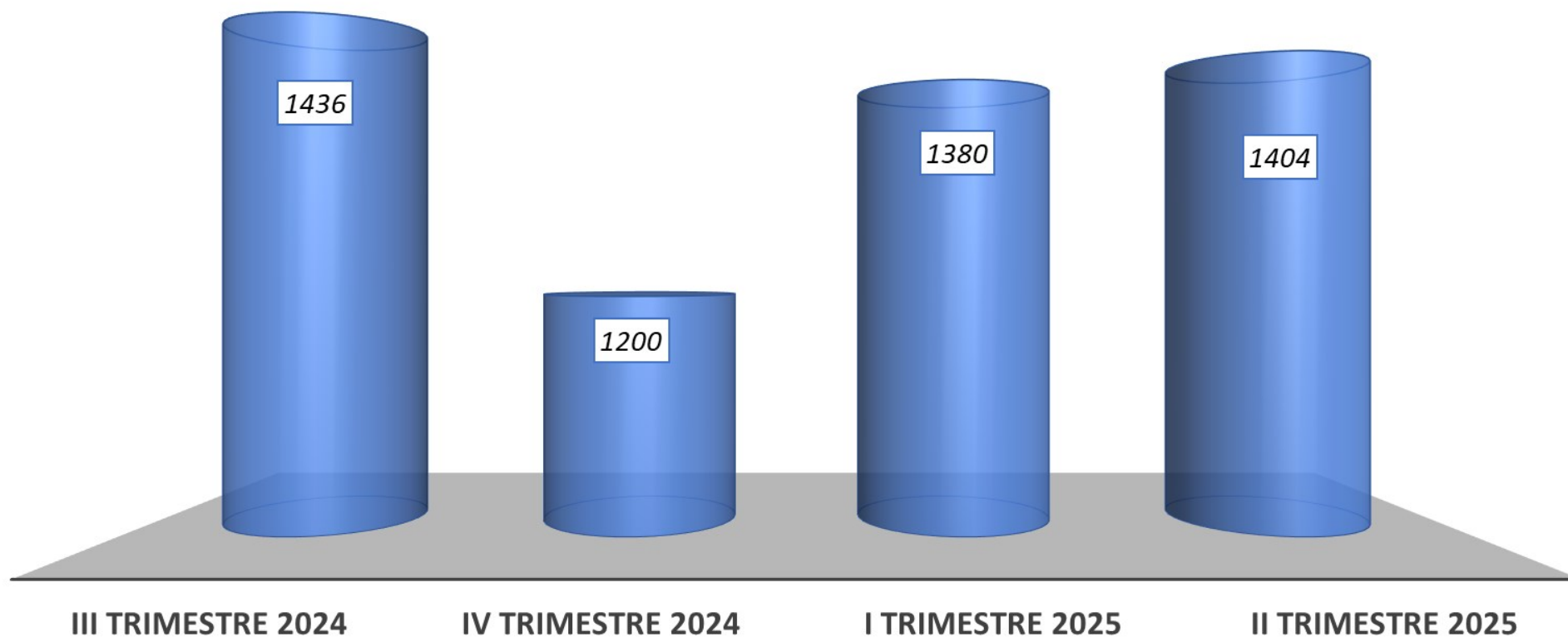


1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Se evidencia un aumento del 1,73% en las peticiones recibidas con relación al I trimestre de 2025. Tuvimos un total de 1.404 peticiones recibidas en el II trimestre de 2025.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

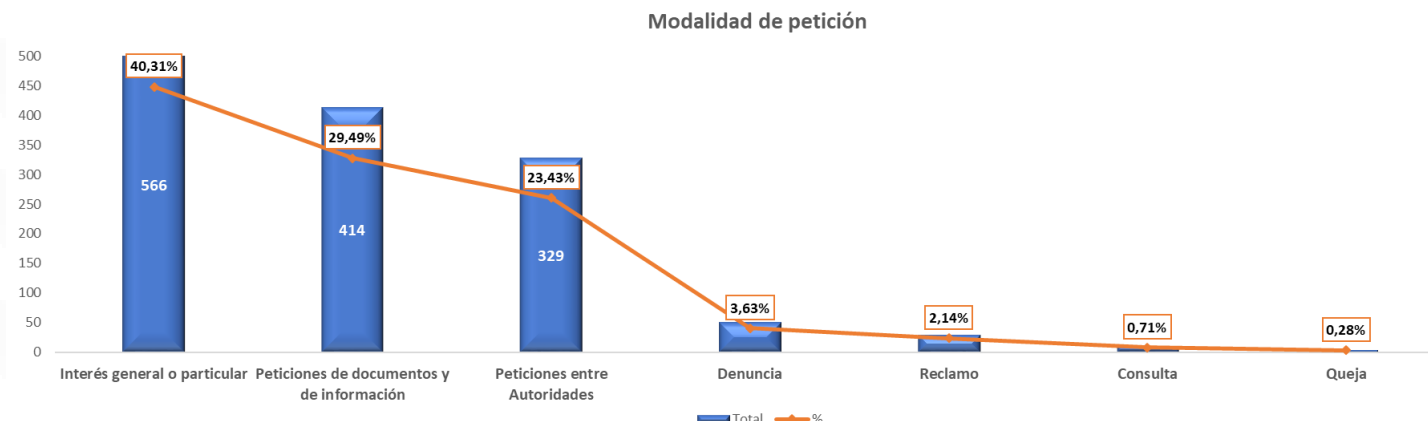


1.1 Modalidad de petición



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 40,31%, seguido de peticiones de documentos y de información con 29,49% y en tercer lugar peticiones entre autoridades con una participación del 23,43%.
- Las peticiones que menos se recibieron fueron por consulta y queja, las cuales suman 14 peticiones en todo el trimestre.



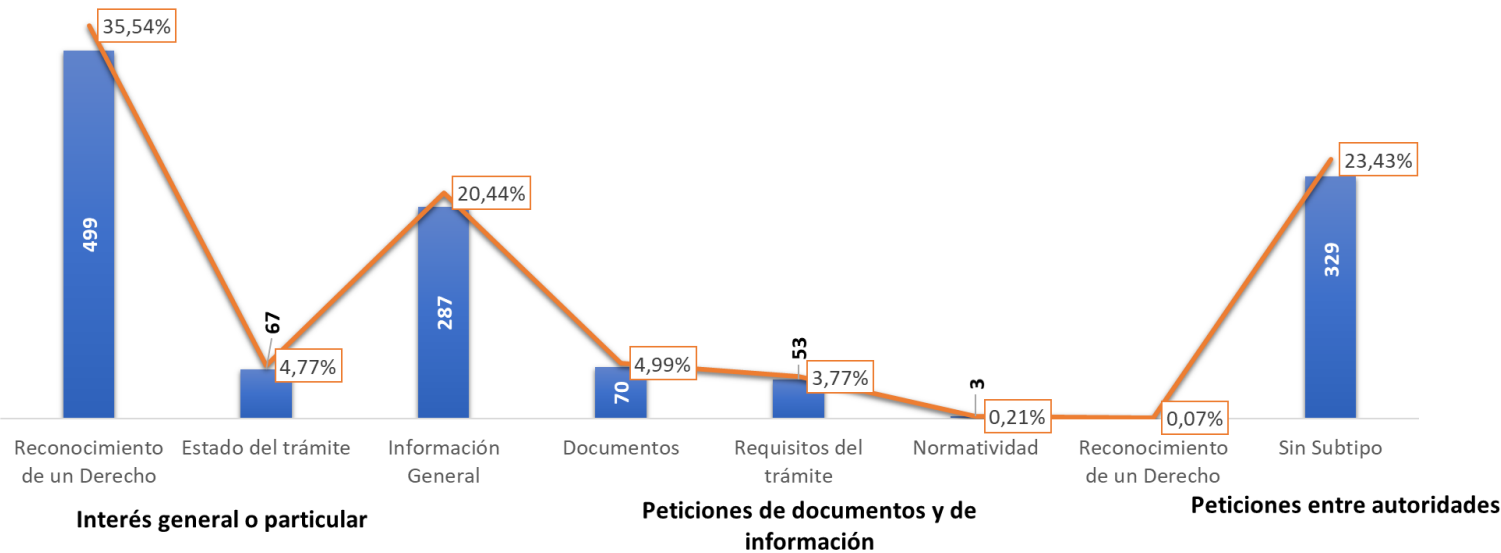
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	566	40,31%
Reconocimiento de un Derecho	499	35,54%
Estado del trámite	67	4,77%
Peticiones de documentos y de información	414	29,49%
Información General	287	20,44%
Documentos	70	4,99%
Requisitos del trámite	53	3,77%
Normatividad	3	0,21%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,07%
Peticiones entre Autoridades	329	23,43%
Sin Subtipo	329	23,43%
Denuncia	51	3,63%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	27	1,92%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	22	1,57%
Presunta violación al régimen contractual	2	0,14%
Reclamo	30	2,14%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	15	1,07%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	8	0,57%
Fallas en los canales de comunicación	5	0,36%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,07%
Estado del trámite	1	0,07%
Consulta	10	0,71%
Sin Subtipo	10	0,71%
Queja	4	0,28%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,14%
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,14%
Total general	1404	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.2 Modalidad de petición por dependencia



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

Las áreas de mayor interacción sobre la gestión y la respuesta de las peticiones corresponden a:

1. Subdirección de marina mercante – (GCERLI – Naves) 17,38%
2. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 14,46%
3. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 12,11%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, la modalidad con mayor participación fue la de petición con 1.309 el cual equivale al 92,23% del total de recibidos.

De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

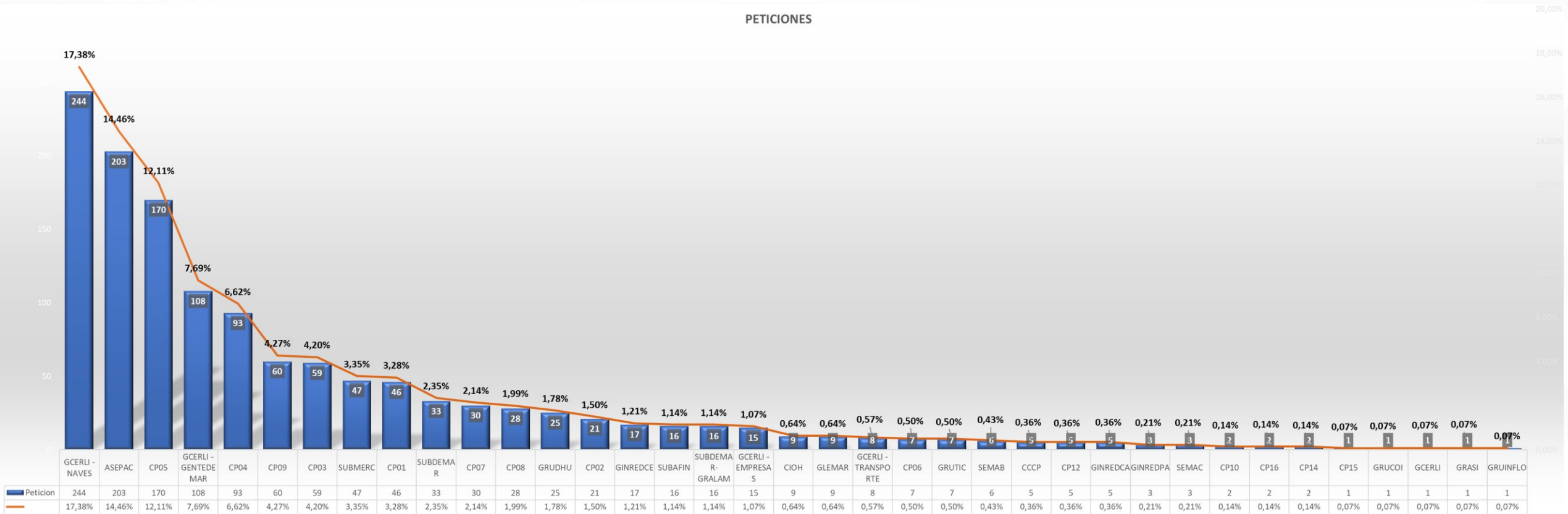


1.2 Modalidad de petición por dependencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

PETICIONES



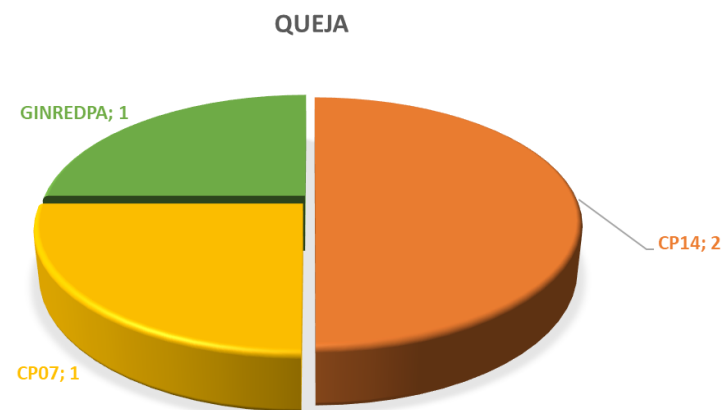
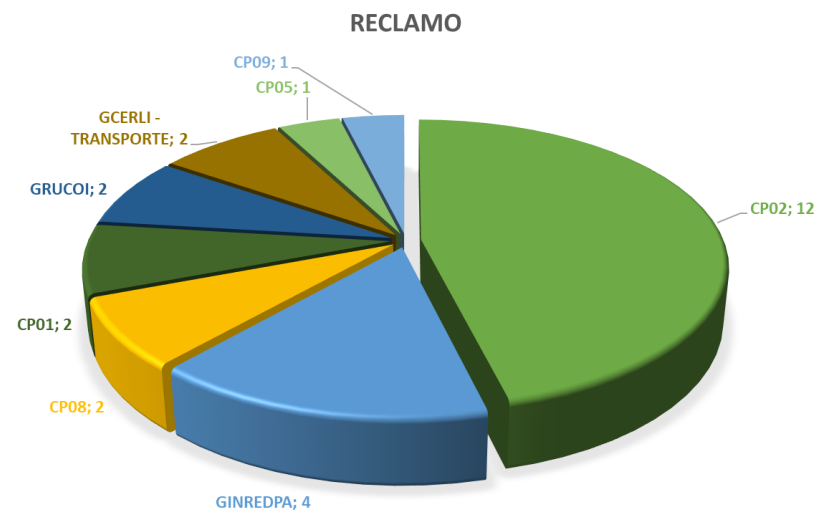
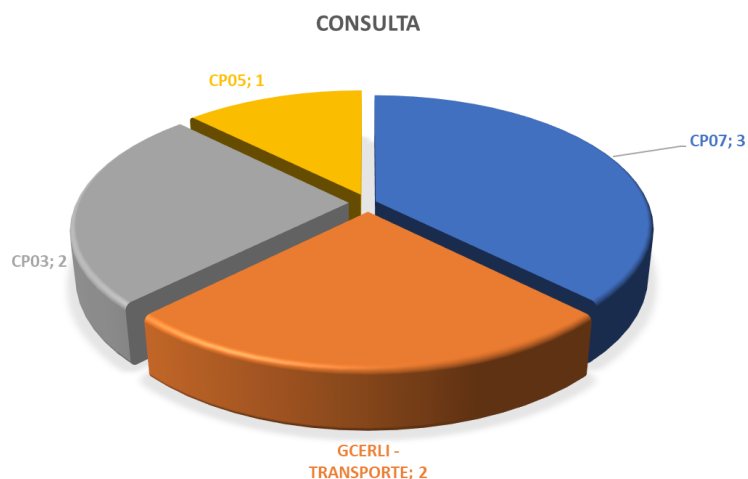
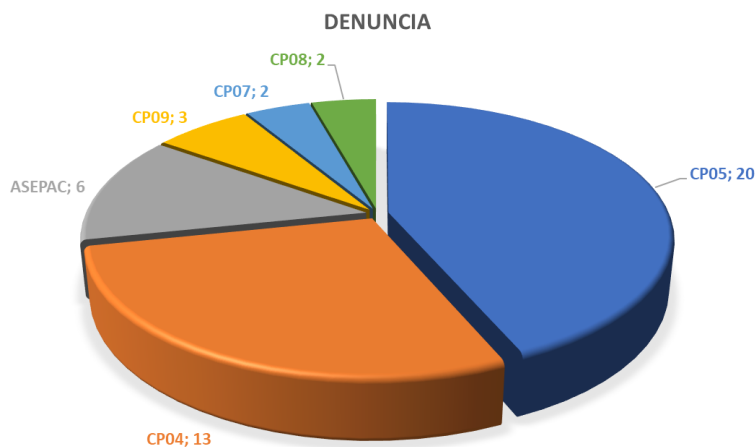
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.2 Modalidad de petición por dependencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



“Consolidemos nuestro país marítimo”

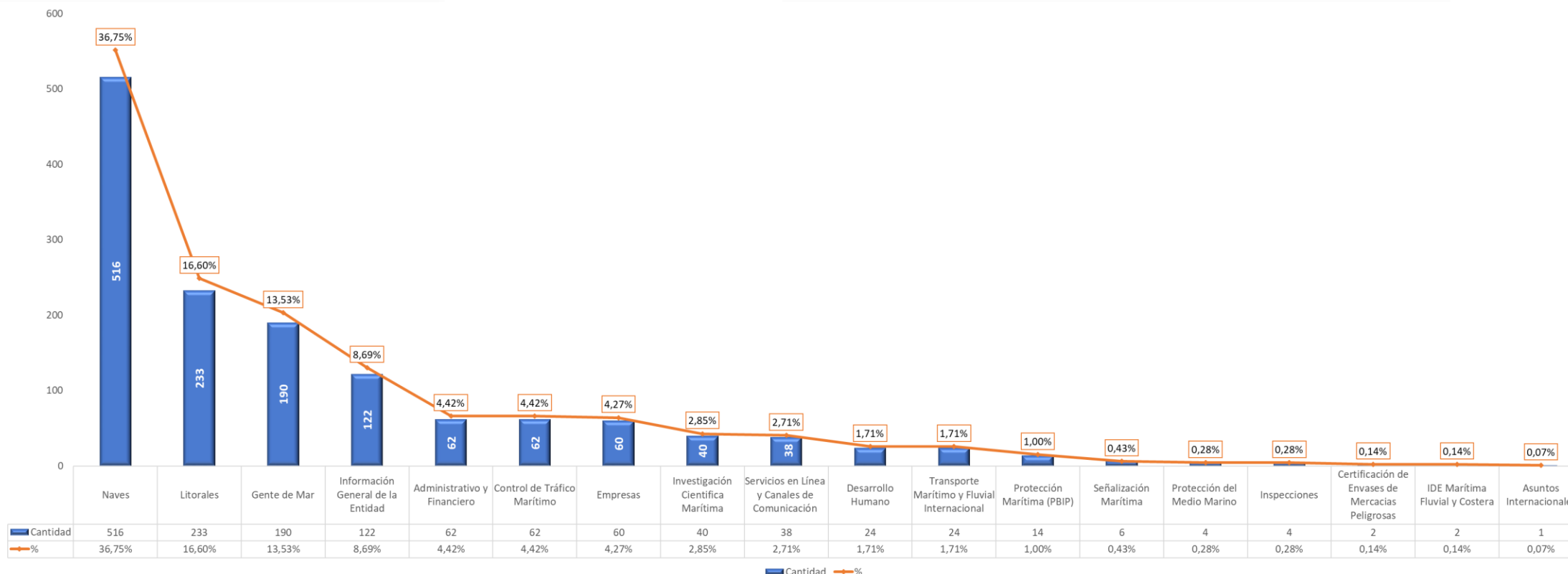


1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 36,76%, seguido de Litorales con un 16,60% y en tercer lugar Gente de Mar con un 13,53% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación



“Consolidemos nuestro país marítimo”

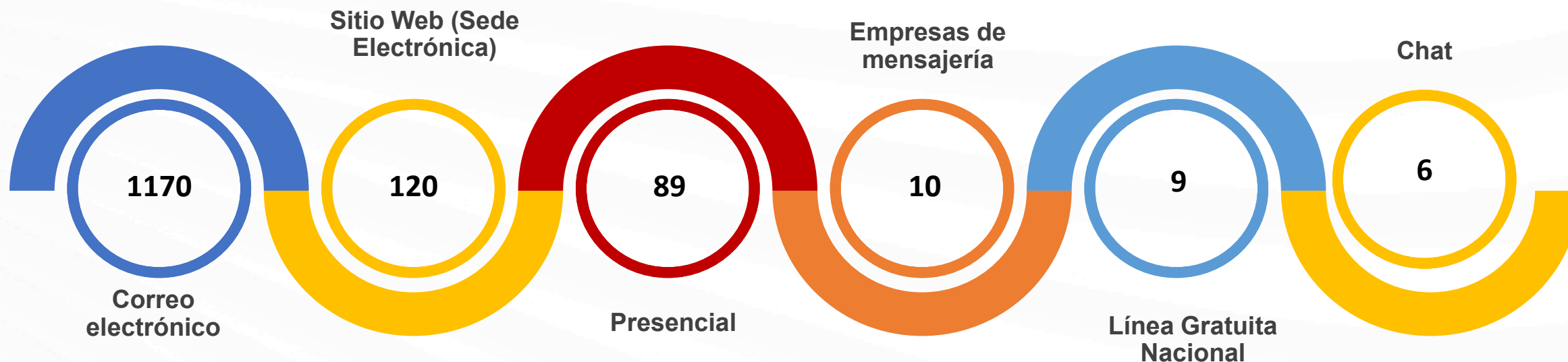


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el sistema de atención a peticiones, a través de los diferentes canales de atención.



Total: 1.404

“Consolidemos nuestro país marítimo”

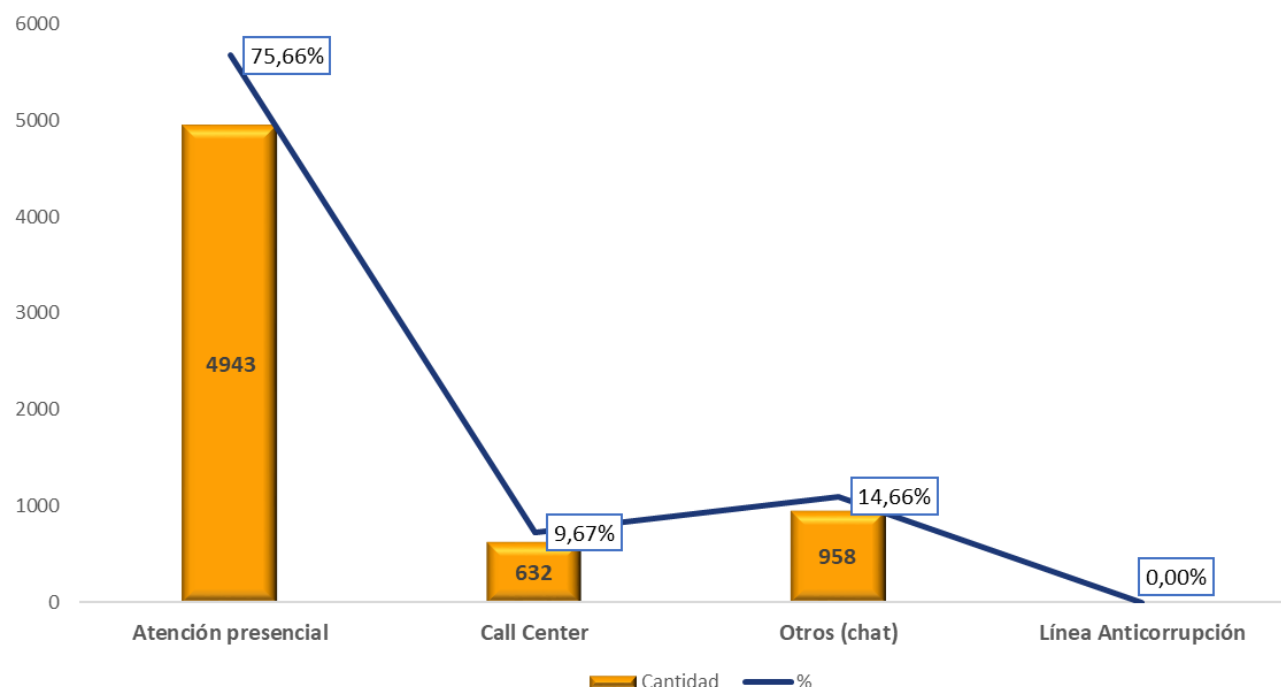


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- A continuación, se presentan las peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el trimestre a reportar hubo una disminución del 21,95% en peticiones, el número de atenciones registradas para el I trimestre de 2025 fueron 8.371 y para el II trimestre de 2025 fueron 6.533.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.5 Tiempo promedio de respuesta



- A continuación, se relaciona el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por tipo de solicitud:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Interés general o particular	566	3	1	7
Peticiones de documentos y de información	410	4	1,25	6
Peticiones entre Autoridades	328	1	1,33	4
Denuncia	51			11
Reclamo	30			8
Consulta	10			11
Queja	4			8
Total general	1396	8	1,2	7,8

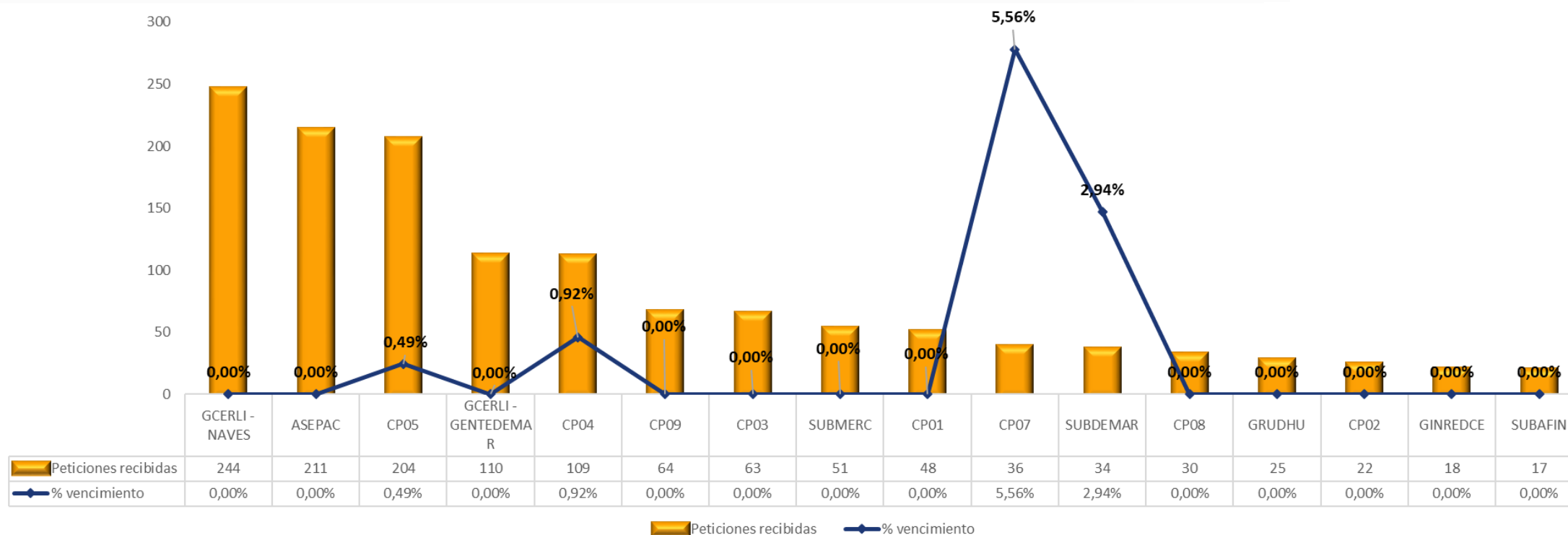
Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de documentos y de información, con un total de 410 de estas 406 se gestionaron a tiempo y 4 se vencieron con un promedio de 4 días de vencimiento.



1.6 Cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 5,3 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 5 días posterior a la fecha de vencimiento.

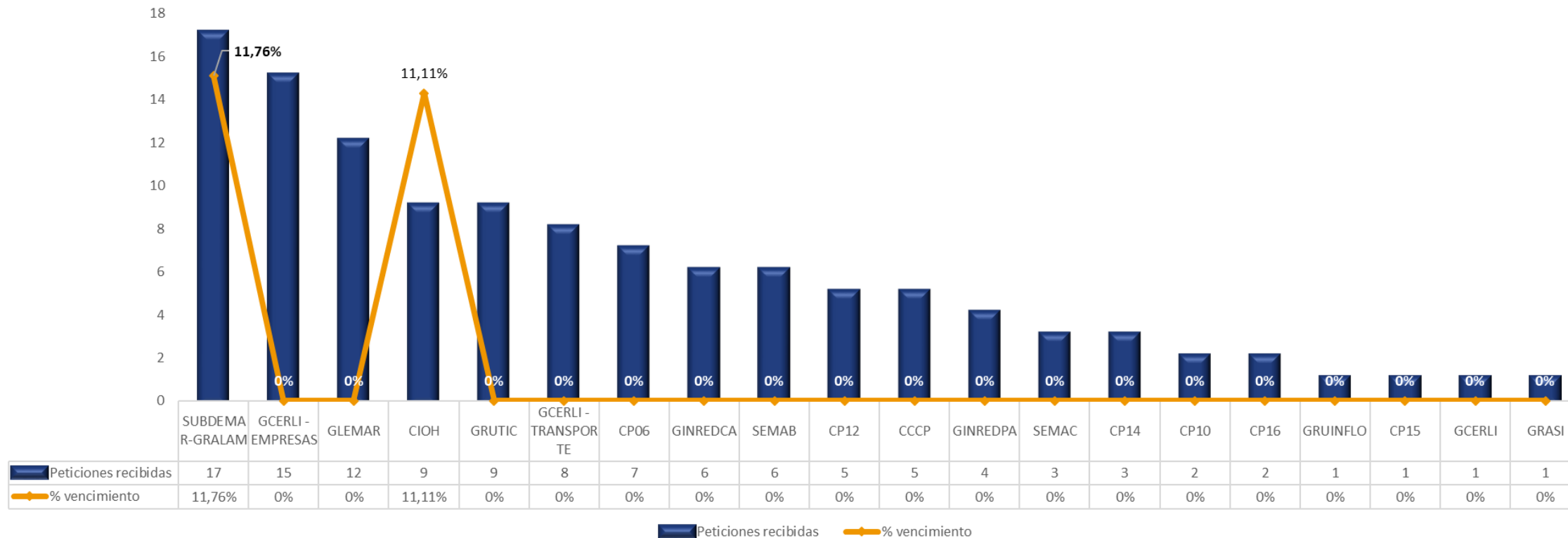
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.6 Cumplimiento términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El 99% de las unidades/dependencias atendieron las peticiones dentro de los tiempos establecidos y el promedio del tiempo de respuesta para las peticiones que no están vencidas es de 7 días.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

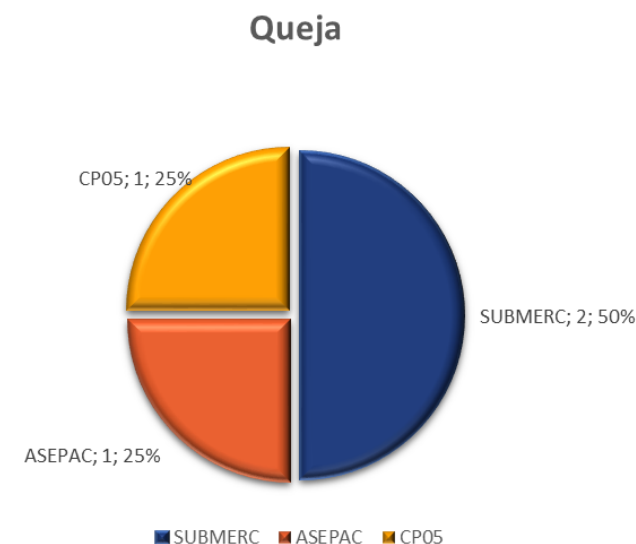
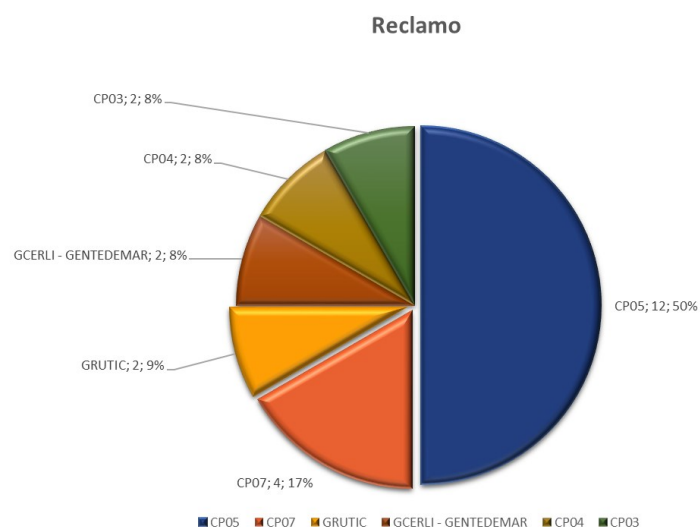


1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento con el punto 1.7.1, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar con mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

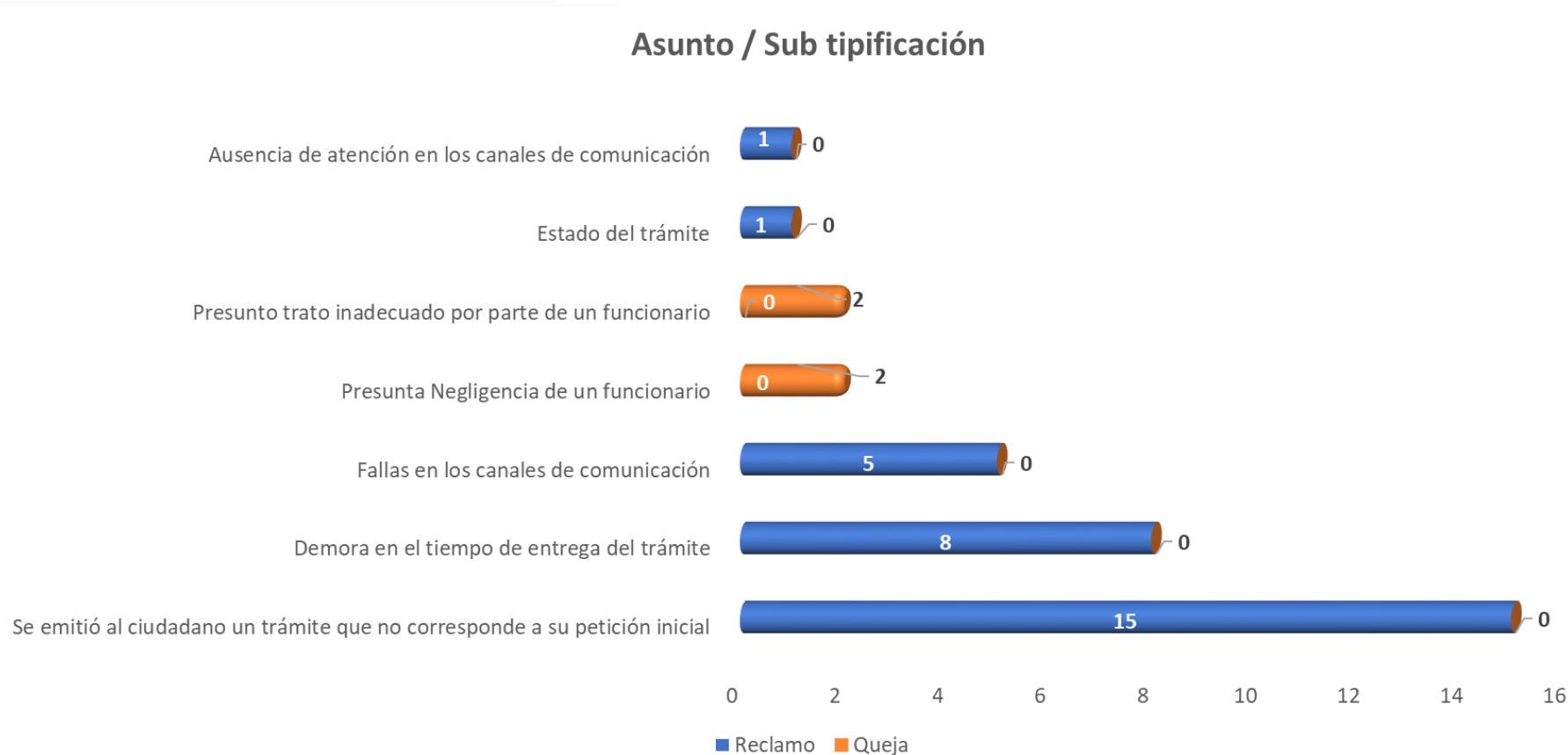


1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



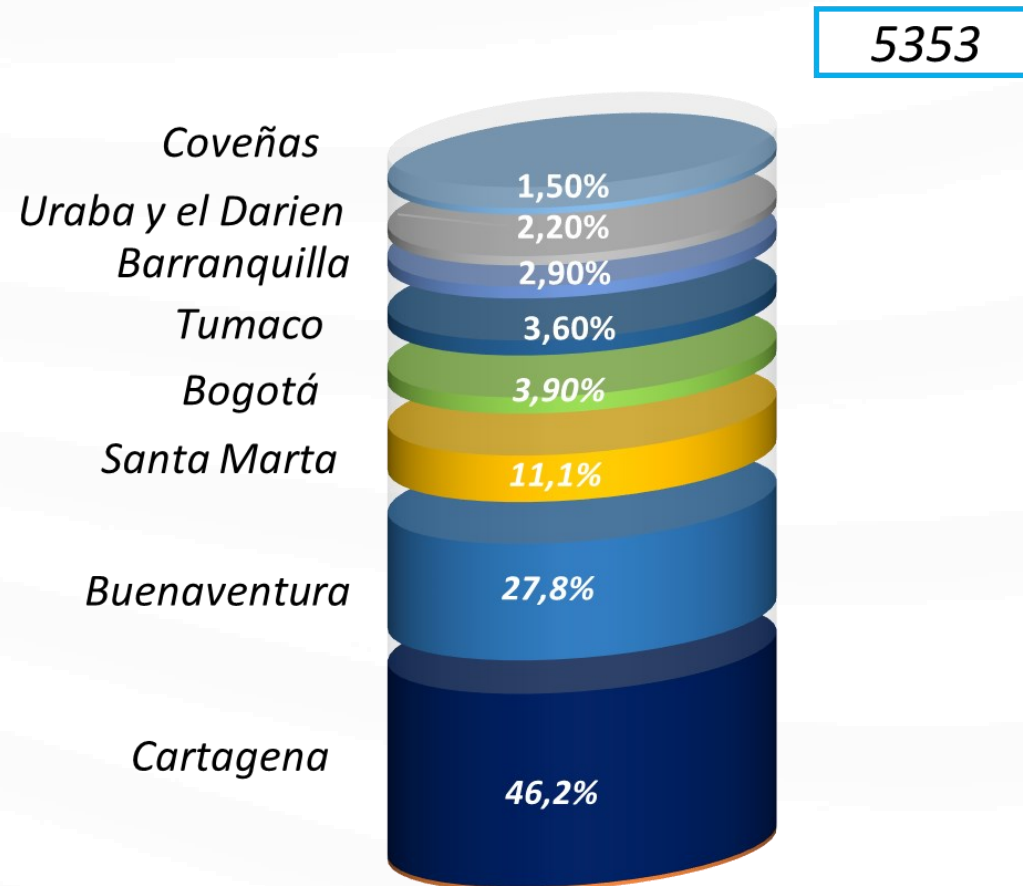
“Consolidemos nuestro país marítimo”

2. Atención presencial



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el trimestre a reportar, se registran 5.353 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo un disminución del 19% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 6.612 atenciones. Esta disminución se debe a que en las capitanías no se conto en el mes de abril con el aplicativo, correspondiente para la cuenta de las atenciones presenciales.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 46,2% lo cual equivale a 2.471 usuarios atendidos en el II trimestre del 2025.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



2. Atención presencial

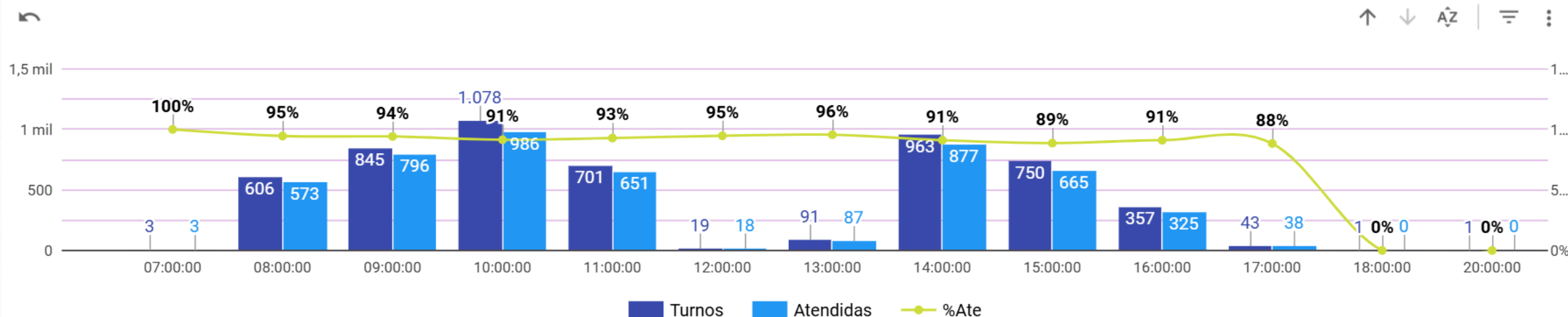


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 49% de las atenciones totales se presentan entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día.

En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 15:00, con un porcentaje de 32%.

Histórico - Nivel de Atención



“Consolidemos nuestro país marítimo”

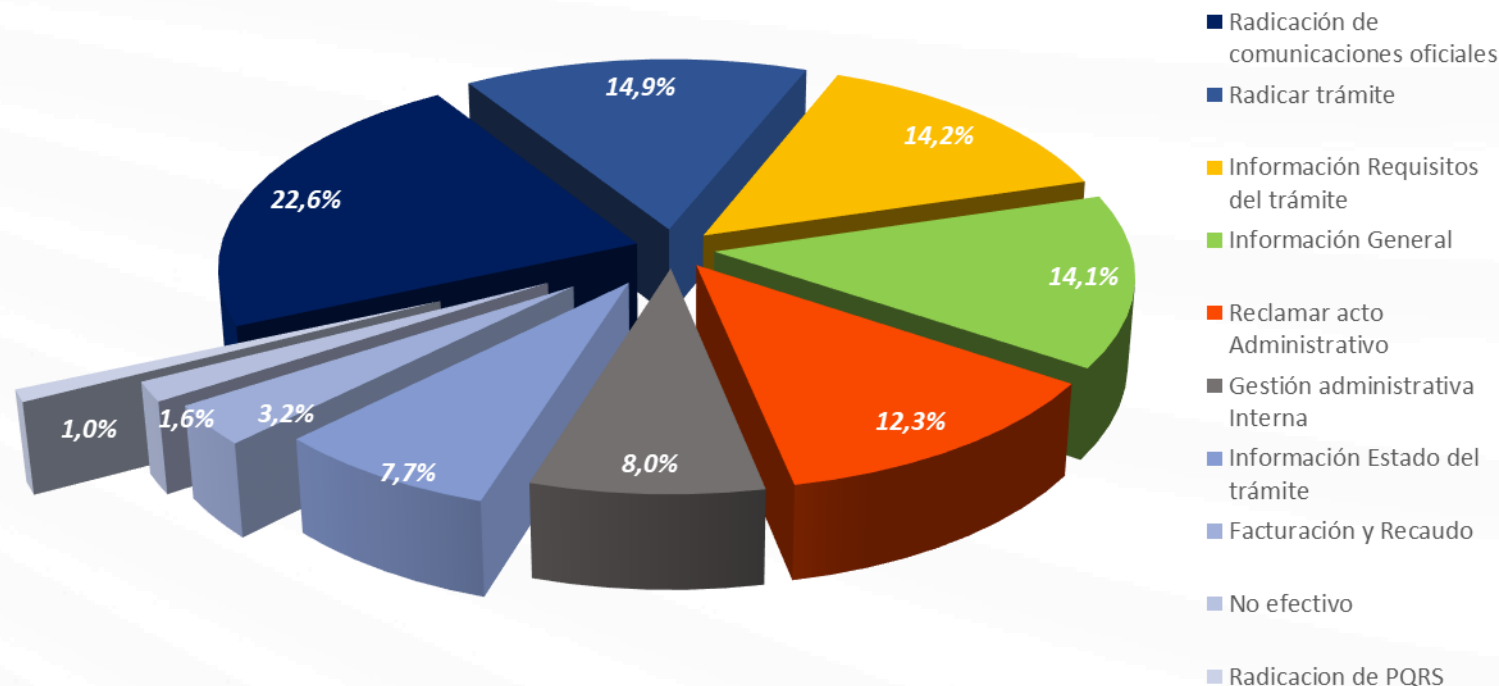


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde a Radicación de comunicaciones oficiales con 22,6%, seguido de radicación de un trámite con 14,9%, información requisitos del trámite con un 14,2% de participación, información general con 14,1% y reclamo de acto administrativo con una participación del 12,3%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

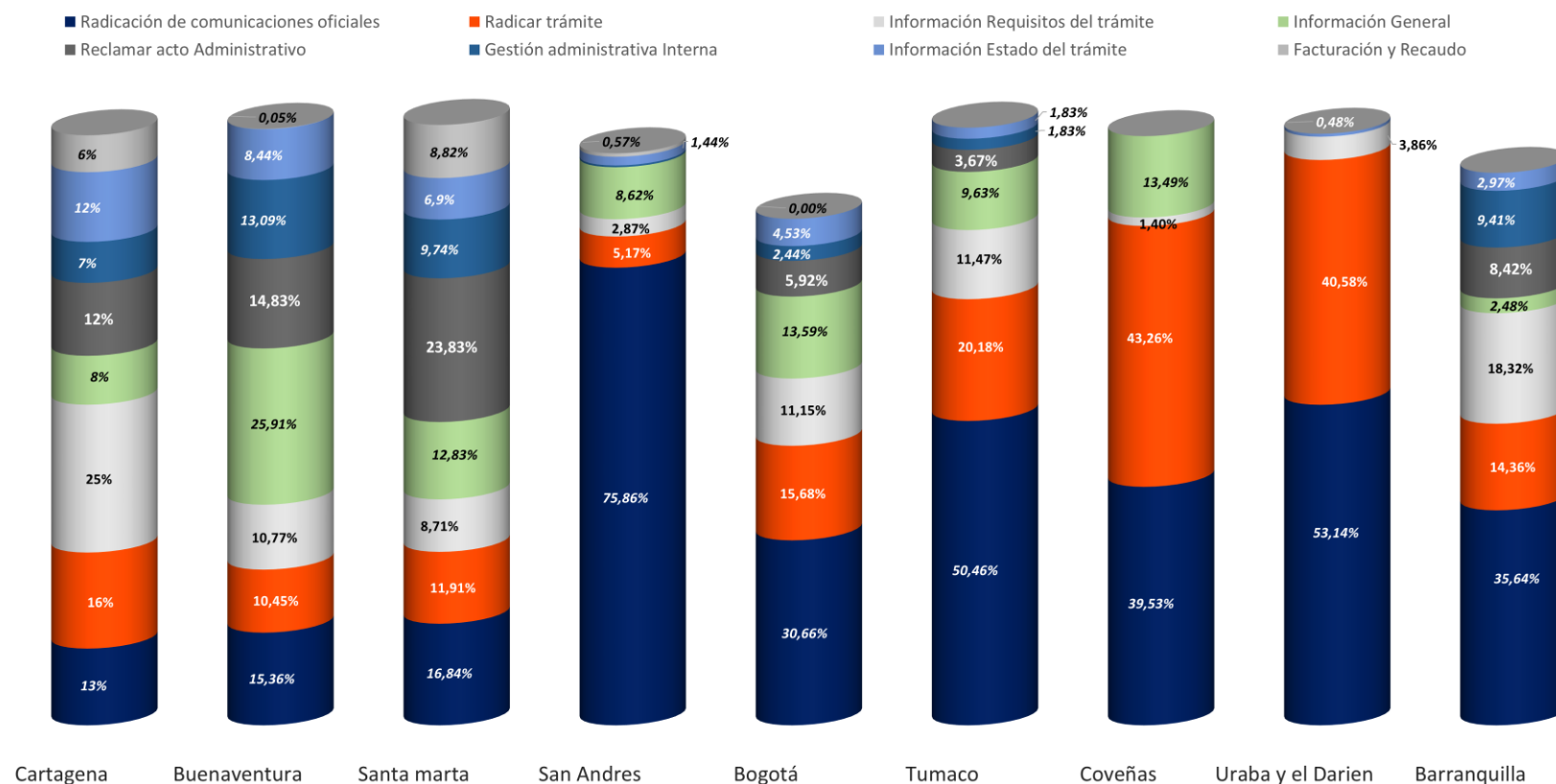


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la siguiente gráfica se observa el tipo de solicitudes que los usuarios generan en las capitanías y los porcentajes de participación de cada una de ellas en el trimestre de abril a junio.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



3. Línea de atención al ciudadano



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el II trimestre de 2025, se presentó una disminución del 46,7% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el I trimestre de 2025, pasando de 1.263 a 672. Presentamos novedad con la línea de atención ya que desde el 3 de abril de 2025 no funciona, y se tuvo que poner una alterna.
- Se evidencia para II trimestre de 2025 el nivel de atención para los meses de mayo y junio tuvimos el indicador por encima del 94%, el promedio de los tres meses quedo en 94%. Para el I trimestre el nivel quedo en 92,53%, en comparación al trimestre anterior aumentamos un 1,47%.
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:15:47 minutos, a comparación con el trimestre anterior nos mantuvimos en el tiempo hablado.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

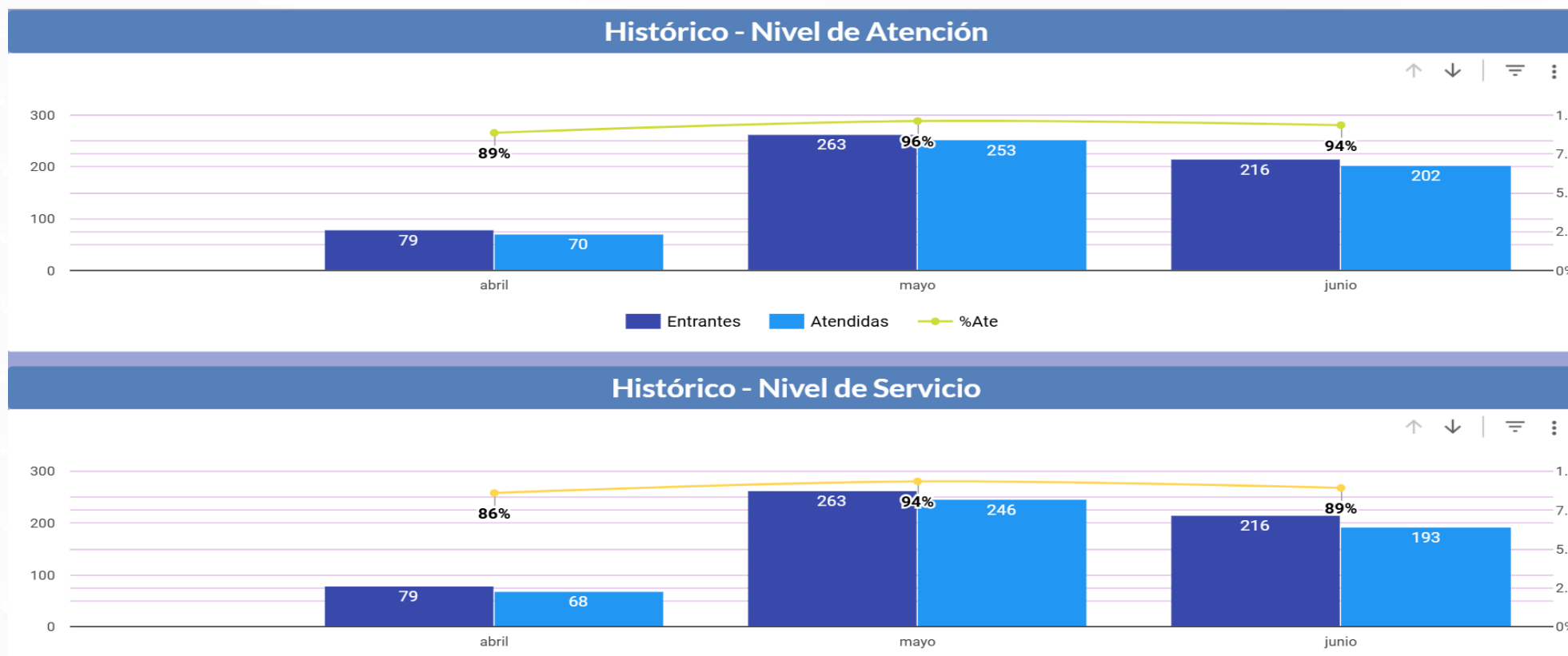


3. Línea de atención al ciudadano



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Los indicadores presentaron un aumento en comparación al I trimestre de 2025, esto debido a que desde el mes de abril tenemos novedad con la línea de atención, lo cual ha generado que la cantidad de llamadas disminuyan, por lo el abandono de llamadas también disminuyó.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

3.1 Tráfico de Llamadas

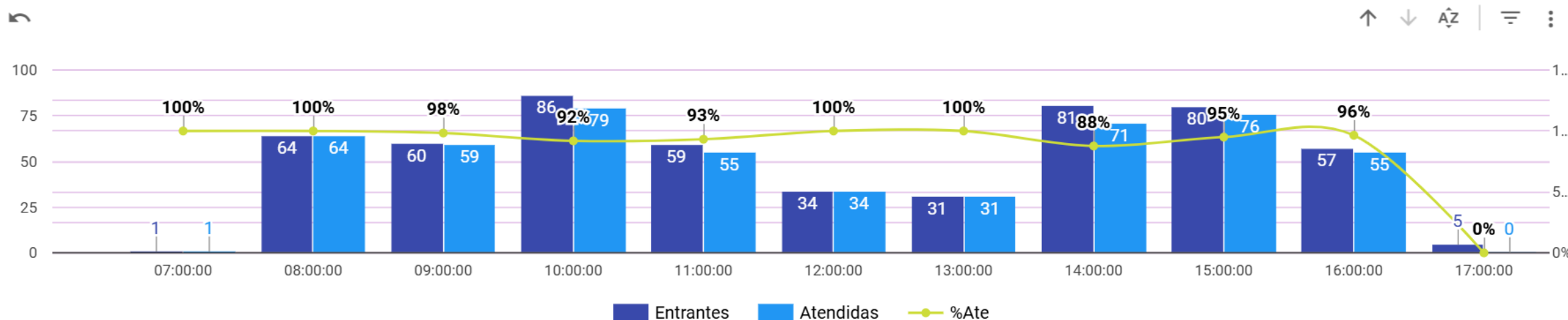


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Para el II trimestre de 2025 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día:

El primer rango corresponde a la mañana de 09:00 am a 10:00 am con un 21,5% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:00 pm a 3:00 pm con un 23,9% de comunicaciones.

Histórico - Nivel de Atención



“Consolidemos nuestro país marítimo”

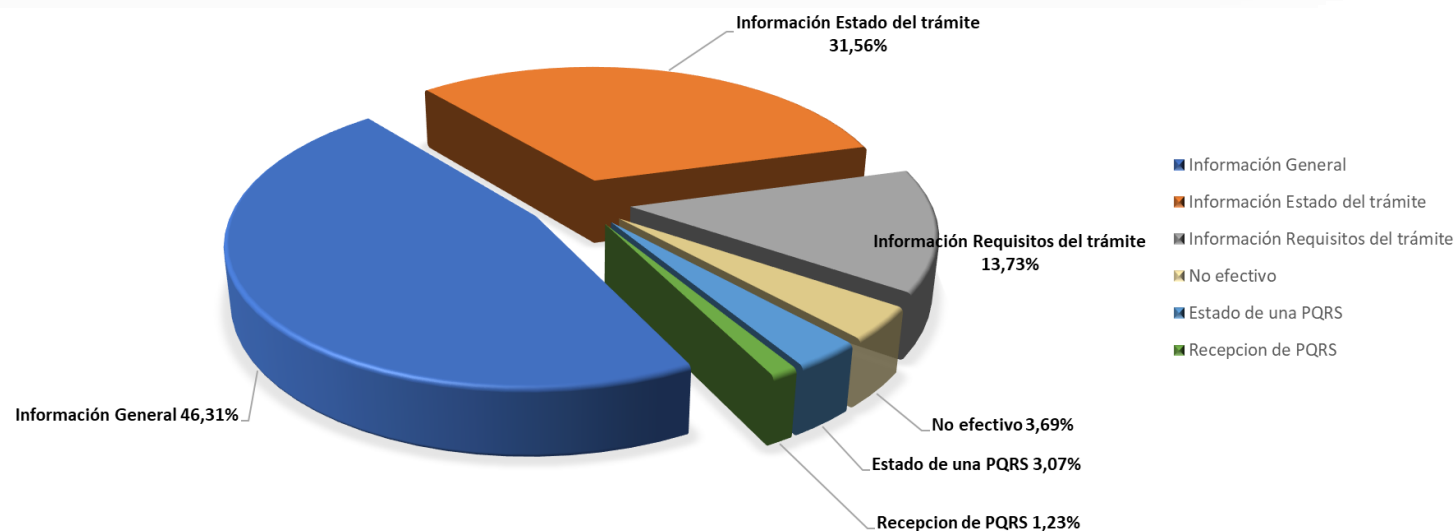


3.2 Tipificación de llamadas por asunto



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la gráfica se observa discriminado por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 46,31% se relaciona con información general, el 31,56% Información estado de trámite, el 13,73% Información requisitos del trámite, el 3,69% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas con paso a conmutador y llamadas de prueba; 3,07% estado de una PQRS y el 1,23% estado de una comunicación oficial



- Nota aclaratoria
No efectivo: hace referencia a usuarios que se retiraron de la capitanía sin ser atendidos o tickets de prueba.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

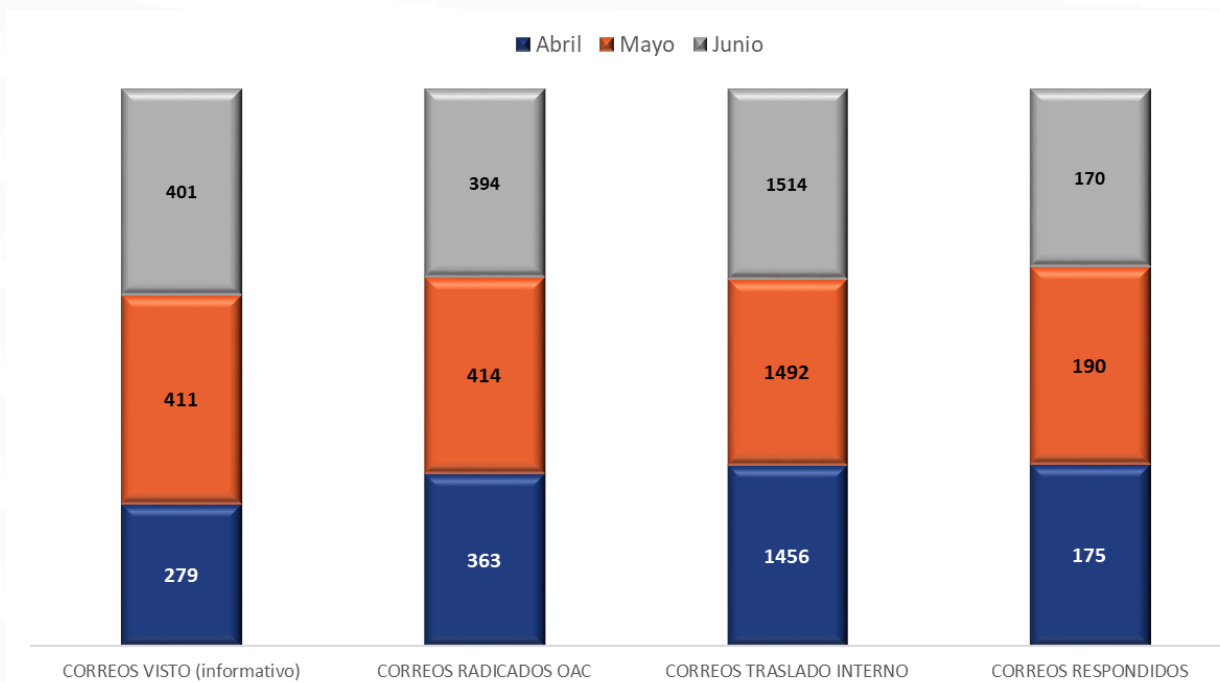


4. Atención correo institucional



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El correo electrónico corresponde a una herramienta de contacto dispuesta por la Entidad a través de la cual se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos como son novedades, invitaciones o información general remitiéndolas a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado para la radicación de peticiones, las cuales son radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el periodo actual se reporta un aumento en el correo institucional del 8,3% pasando de 6.701 a 7.259, comunicaciones recibidas y gestionadas



“Consolidemos nuestro país marítimo”

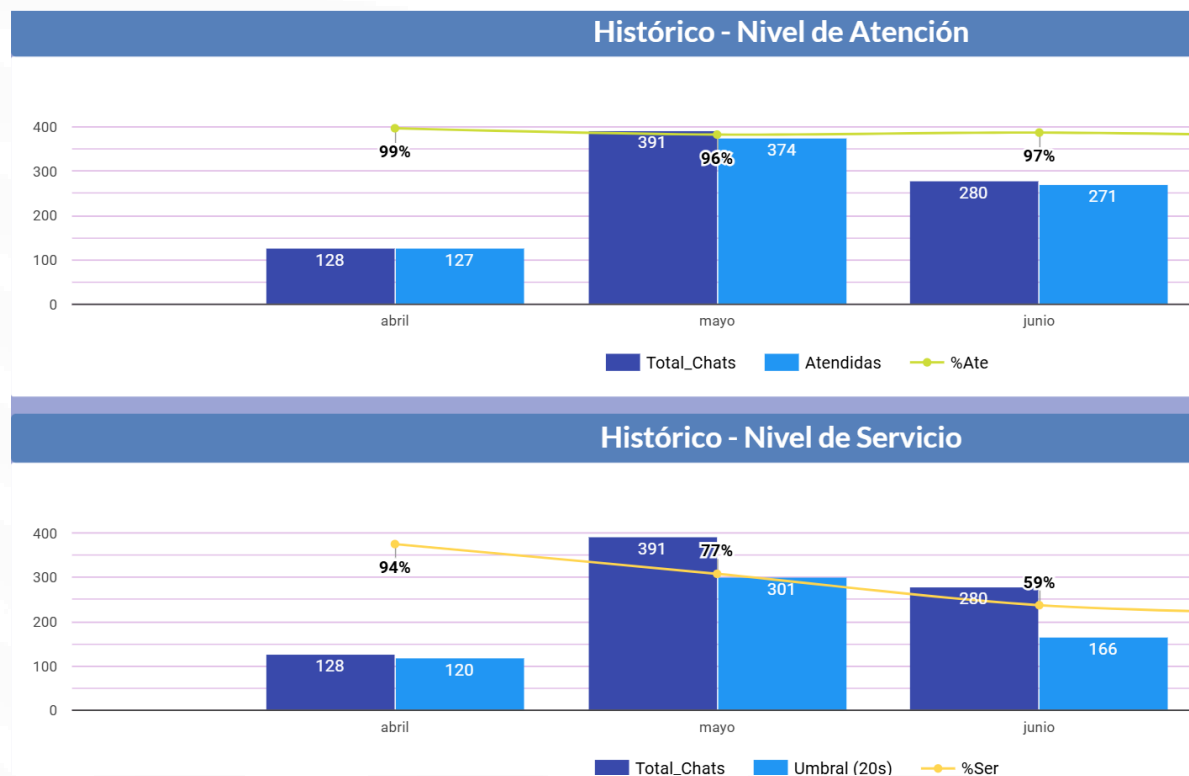


5. Atención chat.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el II trimestre de 2025 se registra un aumento del 18,9% en la cantidad de interacciones recibidas en el canal, pasaron de 832 del I trimestre del 2025 a 1.026 para el II trimestre.
- Con la acción correctiva que se implementó en el trimestre anterior, la cual estaba relacionada con la cantidad de chats que puede atender cada asesor, sin embargo, en el mes de marzo solo contamos con 2 colaboradores atendiendo el chat, lo cual generó que aumentara el abandono.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



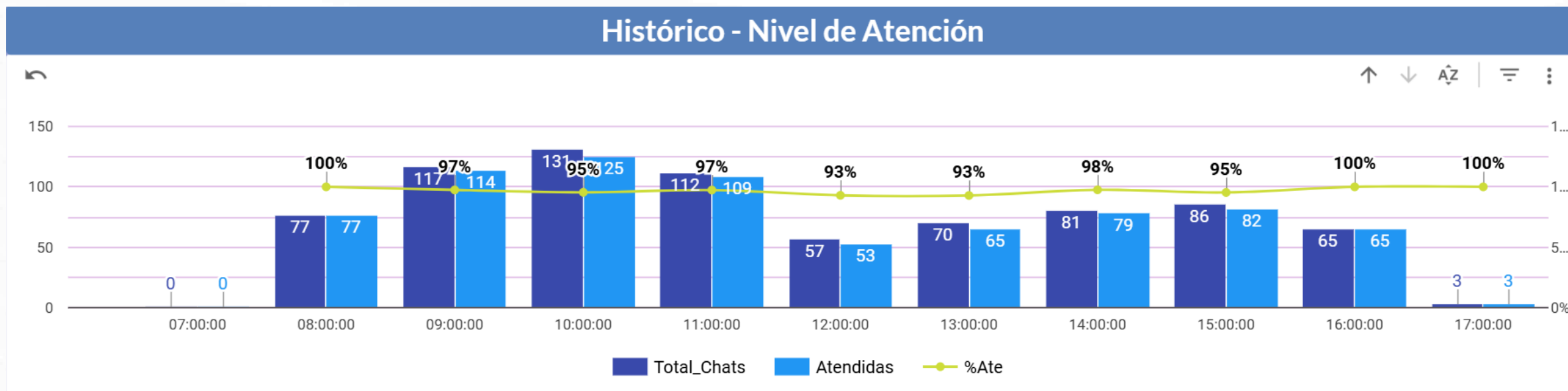
5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Se identifica que el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día:

En el primer rango correspondiente a la mañana de 09:00 am a 11:00 am con un 35% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 3:00 pm con un 16,2% de comunicaciones.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

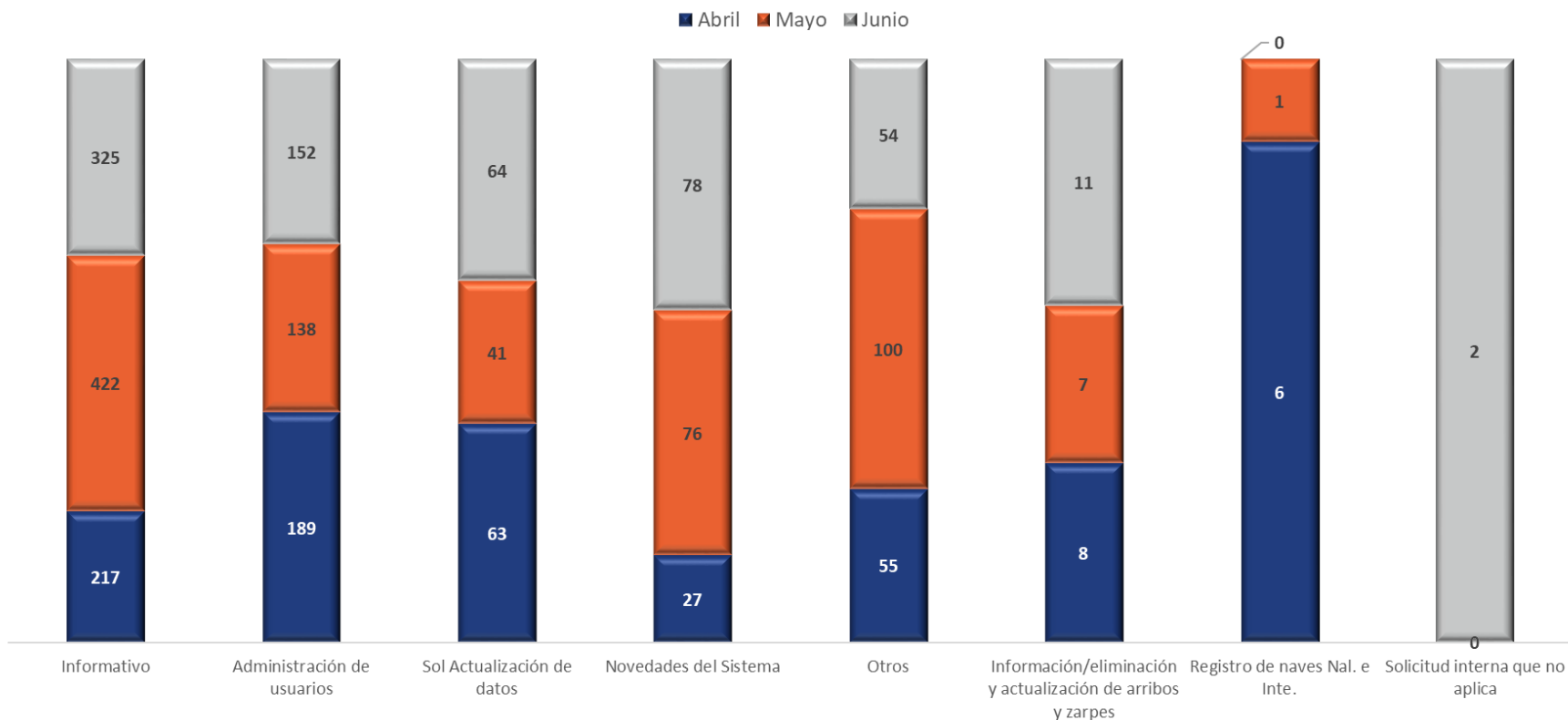


6. Atención correo SITMAR



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El correo electrónico corresponde a una herramienta de contacto dispuesta por la entidad a través de la cual se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos relacionadas con procesos de SITMAR.
- Para el II trimestre de 2025 se evidencio un aumento del 14,5% en los correos que ingresaron a SITMAR, pasando de 1.778 a 2.036 gestiones recibidas y gestionadas.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



7. Trámites radicados a través de SGDA (OAC-Sede Electrónica).



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la tabla se relacionan los trámites radicados por tipo de trámite, con un total de 1.946 por Sede electrónica, presentando una disminución del 3% frente a la cantidad recibida en el I trimestre de 2025 con un total de 2.008.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.137 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Disminuimos el 4% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	82	163
Asignación Número de Identificación del Casco	69	77
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	7	
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	3	1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas		4
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	8	4
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	4	2
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC	172	257
Certificado de suficiencia	1024	
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	157	7
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	22	6
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos		1
Licencia de peritos marítimos	4	15
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	4	5
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	190	428
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1	5
Permiso de operación para remolcadores	3	1
Permiso Especial de Practicaje	5	
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4	
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	16	1
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	10	6
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	49	26
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	110	127
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica	2	1
Total general	1946	1137

“Consolidemos nuestro país marítimo”

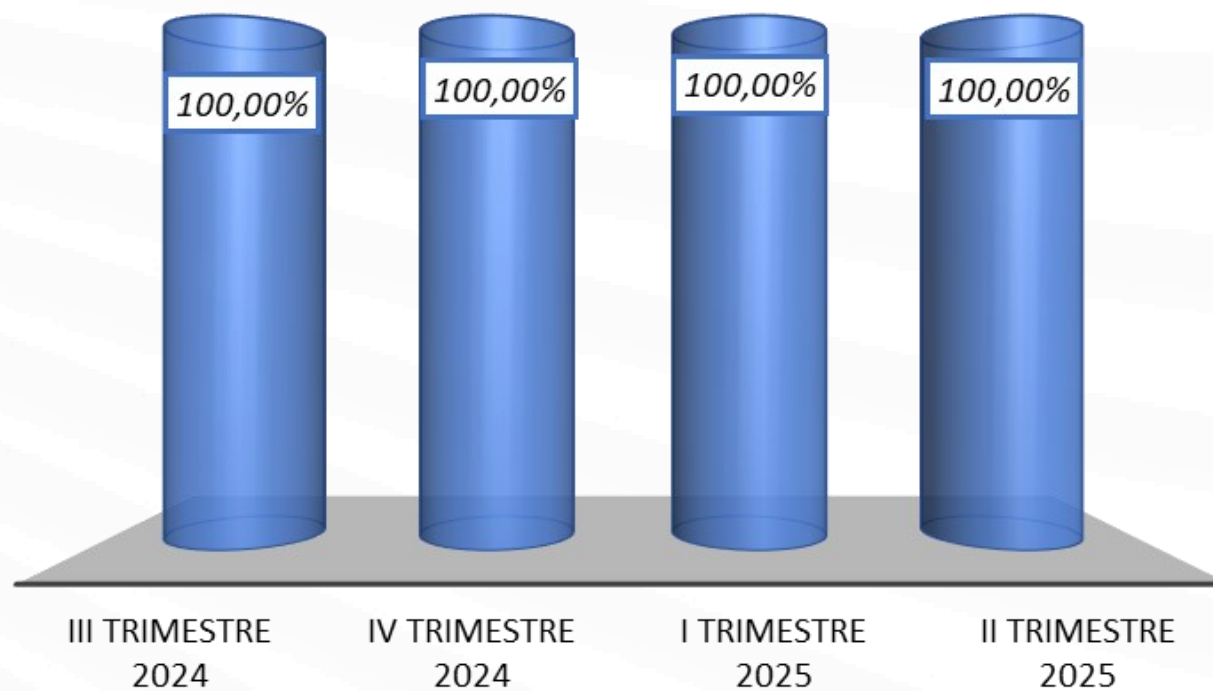
8. Indicador de gestión-Asepac



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Atención oportuna a las peticiones

- Para el II trimestre de 2025 se registra un porcentaje de atención oportuna del 100% para las peticiones gestionadas desde ASEPAC, manteniendo el porcentaje del trimestre anterior en un 100%, se da cumplimiento a la meta pactada del 95%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



8. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 5 días posterior a la fecha de vencimiento, lo que no permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días.

Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportarse no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



9. Evaluación por parte del usuario



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

Para el periodo a reportar la satisfacción de los usuarios fue del 84,8% (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2 a 3).

La meta del proceso corresponde al 95% encontrándonos por debajo del resultado esperado.

A continuación, se detallan observaciones positivas por parte de los usuarios con relación al canal:

Se portaron bien y fueron compasivos al comprender lo de mi bastón aspecto que me sorprendió, fueron claros en las restricciones que tiene el espacio al ser zona militar.

Excelente apoyo al público.

Disposición, acompañamiento, asesoría en el proceso de acceder a la información y servicio al cliente SOBRESALIENTE.

Si, felicitaciones, ojala las otras entidades fueran tan eficientes como la DIMAR, Dios los bendiga en todas sus actividades.

EXCELENTE EL TIEMPO Y LA ATENCIÓN PARA LA RESPUESTA DE LA RESPECTIVA COMUNICACION

“Consolidemos nuestro país marítimo”



9. Evaluación por parte del usuario



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

Fecha	Mes	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2025-04-16	abril	1487/2025/PQRS		07/04/25 Usuario solicitaba datos de oleaje y vientos en el golfo del Morrosquillo. Se le dio respuesta el 11/04, lo cual esta dentro de los tiempos de la petición
2025-04-22	abril	1623/2025/PQRS	Se demoran demasiado en dar respuesta a solicitudes.	14/04/2025 Usuario solicitaba información acerca de la maniobras que, se habían realizado en la zona portuaria de Barranquilla. Se le dio respuesta el 22/04/2025
2025-04-25	abril	1504/2025/PQRS		07/04/25 Usuario solicito certificar zonas aledañas a la bahía de Cartagena. Se le respondió el 22/04/25
2025-04-25	abril	1576/2025/PQRS	La funcionaria que elaboró la respuesta no leyó ni el asunto ni la solicitud hecha, no se molestó en radicarla a la capitanía de cartagena y respondió lo primero que se le vino a la cabeza por la palabra "Matrícula"	11/04/25 Usuario solicito matricula e inclusión de motor. Se le respondió el 21/04/2025 y se le indico generar la solicitud en la capitanía, por SE. Usuario no esta de acuerdo con la respuesta
2025-05-05	Mayo	1719/2025/PQRS	Triste por la demora en tramitar un Título para Capitán 500 TRB. De carácter internacional que debería ser más agil para Dimar por buscar siempre la exelencia en servicio	23/04/2025 Usuario solicito información acerca del titulo de capitán hasta 500TRB, el cual estaba radicado desde el 19/03/25. Se respondió el 25/04/25 y se le indico que estaba paralizado por consulta de estupefacientes
2025-05-11	Mayo	1793/2025/PQRS	Normativa y regulación: La resolución 0094 de 2020 del Ministerio de Defensa Nacional (DIMAR) establece la señalización de playas turísticas, incluyendo la delimitación de zonas prohibidas para vehículos. La respuesta es que la dinar no lo hace	28/04/25 Usuario solicito ayuda para revisar el problema de circulación de motos en la playa Murallas. Se le dio respuesta el 08/5/25 indicándole que se trasladaba la petición al departamento de transito
2025-05-12	Mayo	1910/2025/PQRS		05/05/25 Usuario solicitaba información acerca de la maniobras que, se habían realizado en la zona portuaria de Barranquilla. Se le dio respuesta el 09/05 indicándole que con anterioridad ya se había escalado y se le había dado respuesta
2025-05-12	Mayo	1955/2025/PQRS	Muy malo el servicio de tramites en general, demoras y no le dan muchas veces la respuesta oportuna al ciudadano.	07/05/2025 Usuario solicito información de certificados para unas motos acuáticas. El 09/05/25 se dio respuesta y se le indico que estaba en validación y verificación.
2025-05-20	Mayo	1690/2025/PQRS		22/04/2025 Usuario solicito documentos que acrediten el proceso que esta realizando la empresa ASTINAVES en Pasacaballos. Se solicito prorroga el 06/05/25 y se dio respuesta el 20/05/25
2025-05-21	Mayo	2072/2025/PQRS	Solicito una oportunidad lavorar	14/05/25 Usuario solicito oportunidad laboral o posibilidad de realizar practicas. Se respondió el 21/05/25 y se le aclaro que las practicas no serían remuneradas.

Fecha	Mes	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2025-05-21	Mayo	2082/2025/PQRS	La respuesta no es lo suficientemente clara para mi ni para el condominio dándole todo el poder de abusar de los turistas. Mi pedido es poder hacer uso de la playa sin intervenir en las actividades del condominio y más cuando no estan haciendo uso del espacio. En ningun momento pretendo intervenir o molestar pero en un 90% del tiempo la playa no es usada por nadie y como lo dice la ley es de uso publico. Seguiré buscando una solución a esta situación conociendo mis derechos pero siempre respetando el debido uso de la concesión, la ley pero conociendo y exigiendo mis derechos.	14/05/25 Usuario solicito validación del uso del espacio en la playa marítima. Se le dio respuesta el 20/05/2025
2025-05-21	Mayo	1932/2025/PQRS	FUERON MAS DE DOS MESES PARA RECIBIR UNA RESPUESTA QUE SE ESTABA SOLICITANDO DEL GOBIERNO DE PANAMA, INFORMACION QUE SEGUN LA RESPUESTA ESTABA DISPONIBLE EN LOS SISTEMAS	06/05/2025 Usuario solicito verificar el registro de una nave. El 19/05/25 se le dio respuesta y se le indico que no habia registro bajo los datos informados
2025-05-21	Mayo	1951/2025/PQRS		07/05/2025 Usuario solicitaba validar el estado del registro de una nave. Se dio respuesta el 21/05/25 y se adjunto el oficio correspondiente
2025-05-22	Mayo	2011/2025/PQRS	No se desarrolla de manera profunda las consultas	12/05/25 Usuario solicito claridad sobre concepto técnico emitido por DIMAR. Se dio respuesta el 21/05/25
2025-05-23	Mayo	2058/2025/PQRS	Muy baja la calidad de respuesta	13/05/2025 Usuario solicitaba copia concesión marítima Sierra laguna Condominio Marino. Se le brindo respuesta el 19/05/25, resolviendo las inquietudes que presentaba
2025-05-26	Mayo	2047/2025/PQRS	hice una solicitud por correo y nunca obtuve una respuesta a nuestra peticion , solo la facturacion que le emitieron a nuestro agente en cartagena	13/05/25 Usuario solicito no cobrar el fondeo de una nave debido a condiciones climáticas. El 23/05/25 se le dio respuesta y se le aclaro como se realizaban los cobros del fondeo
2025-06-02	Junio	2025/2025/PQRS	Tengo 38 años de hacer trámites para licencia o título de navegación y siempre demoran 3 meses o más, favor agilizar trámites.	12/05/25 Usuario solicito información acerca de titulo de capitán hasta 500 TRB. Se dio respuesta el 15/05/25 y se le confirmo que continuaba en consulta de estupefacientes
2025-06-02	Junio	2241/2025/PQRS	La respuesta fue enviada a su portal y no me deja acceder cuando en la práctica DIMAR siempre envía sus mensajes a a través del sistema Esignabox pero en este caso hizo una excepción y por lo tanto no tengo formalmente una respuesta	23/05/25 Usuario solicito saber acerca del trámite de una concesión. Se le dio respuesta el 30/05/25 y se confirmo el estado del trámite
2025-06-13	Junio	2227/2025/PQRS		22/05/25 Usuario solicito información del estado de un trámite de matricula de una nave. Se dio respuesta el 13/06/25 y se confirmo que no era procedente la solicitud.
2025-06-26	Junio	2722/2025/PQRS	DEMORAS Y MALA ORIENTACION AL USUARIO.	24/06/2025 Usuario solicito conocer el estado del trámite del distintivo de llamada. El 26/06/25 se dio respuesta y se aclaro que ya se encontraba disponible y que podía descargarlo por la SE.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



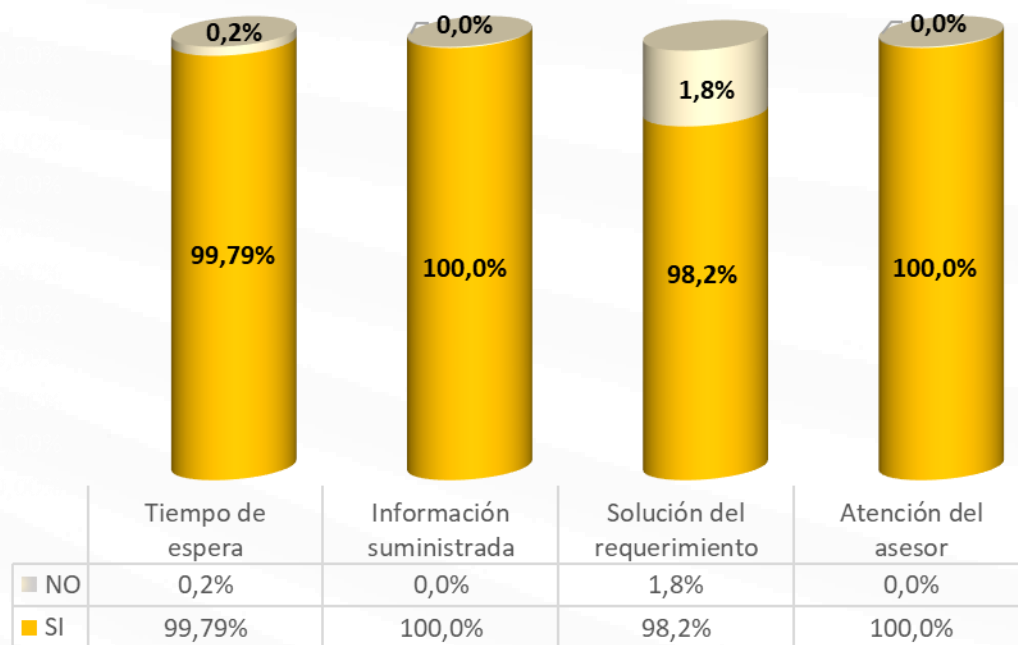
9.1. Encuesta de satisfacción presencial.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Una vez finalizada la atención personal se solicita al usuario que escanee en código QR que se encuentra en cada capitanía y en el formulario que se le despliega puede calificar el servicio recibido.

En esta encuesta se le realizan cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



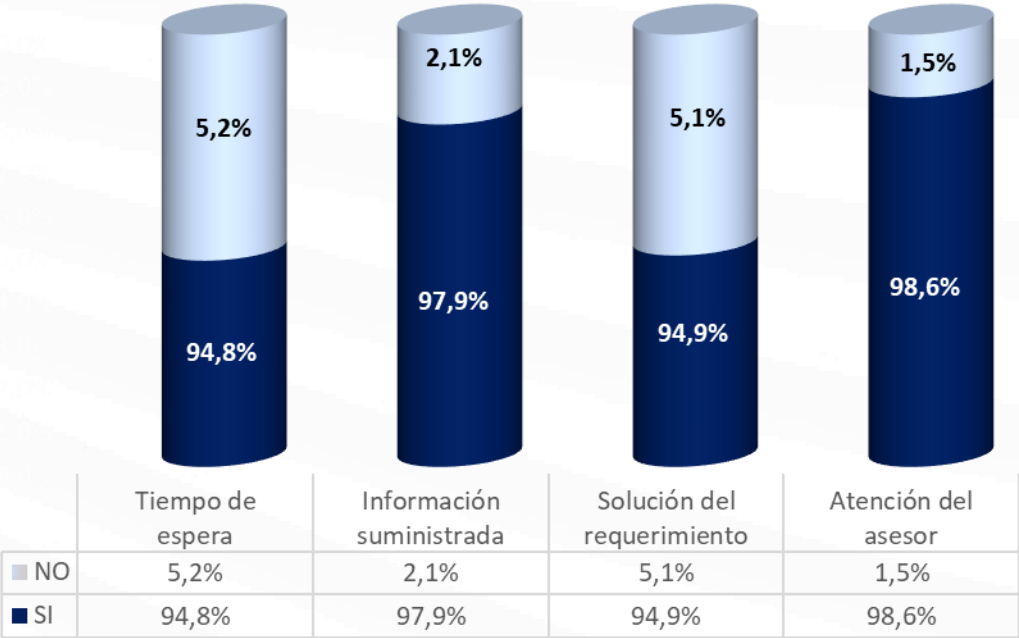
“Consolidemos nuestro país marítimo”



9.2. Encuesta de satisfacción telefónica.



Una vez finalizada la atención telefónica el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido donde contesta cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

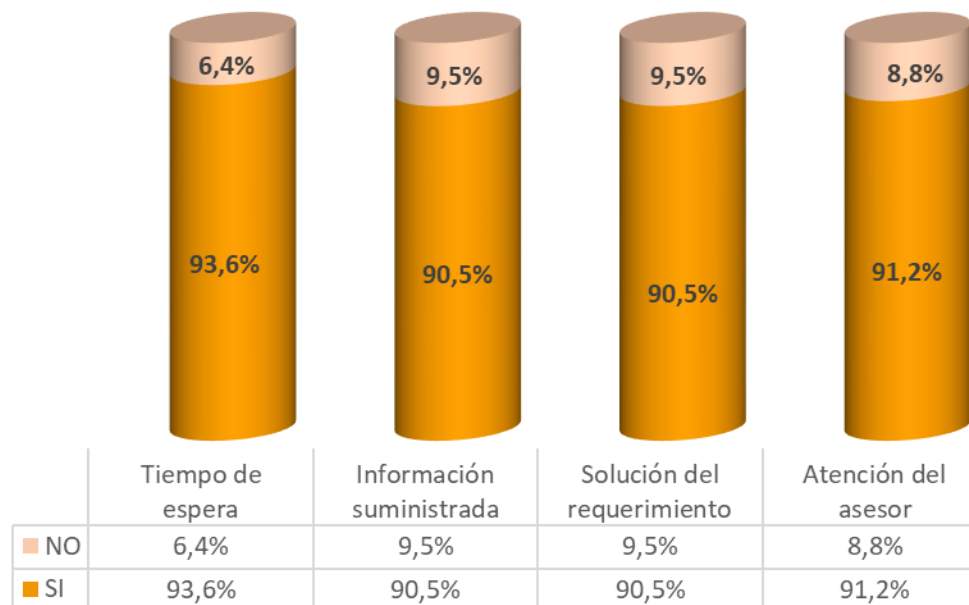


9.3. Encuesta de satisfacción chat.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Una vez finalizada la interacción con el asesor el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido contestando cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

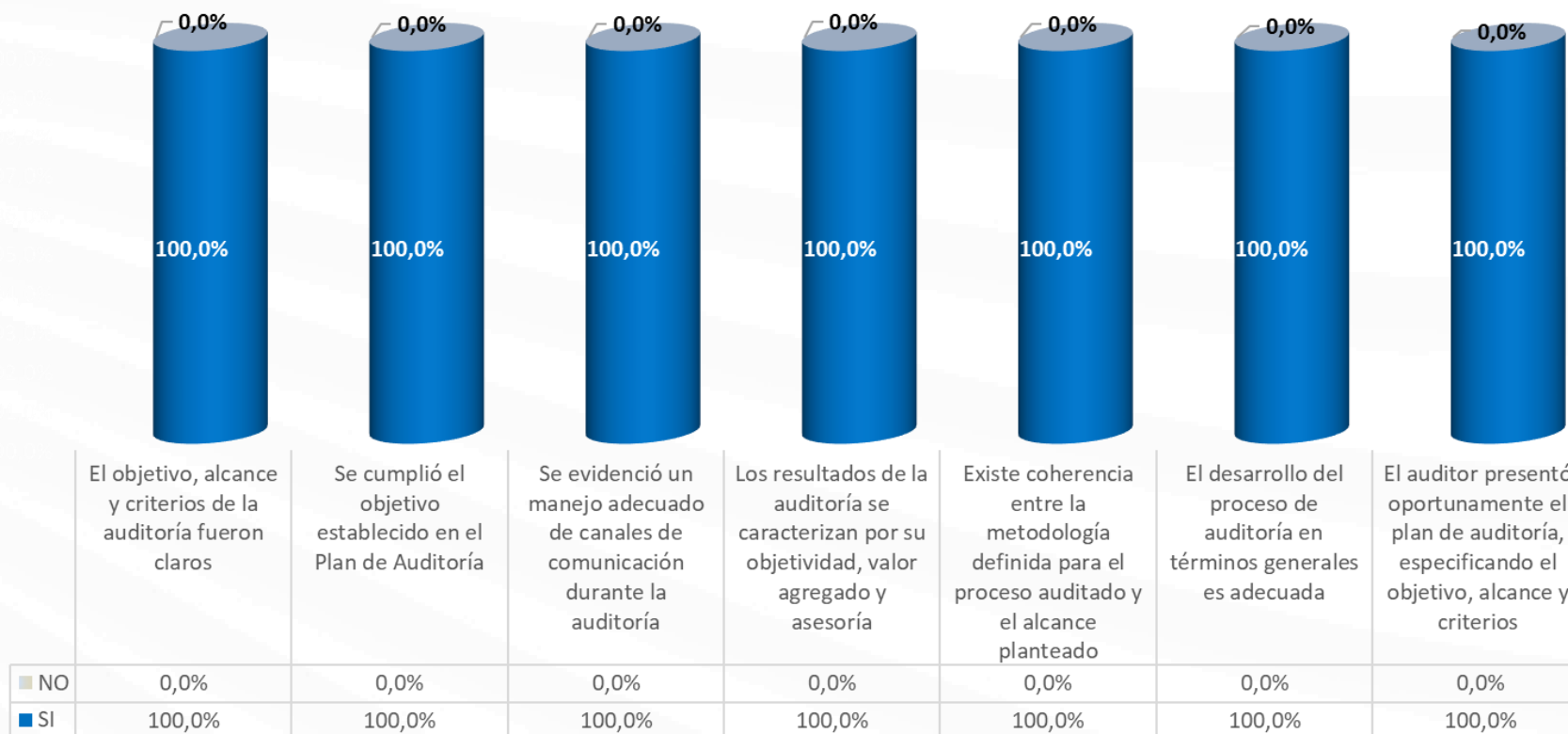


9.4. Encuesta de satisfacción PBIP



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Una vez finalizado el proceso y la inspección usuario que escanee en código QR. En esta encuesta se le realizan catorce preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera, calidad de la información recibida y resolución del proceso.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



9.4. Encuesta de satisfacción PBIP

