

Ministerio de Defensa Nacional



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

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

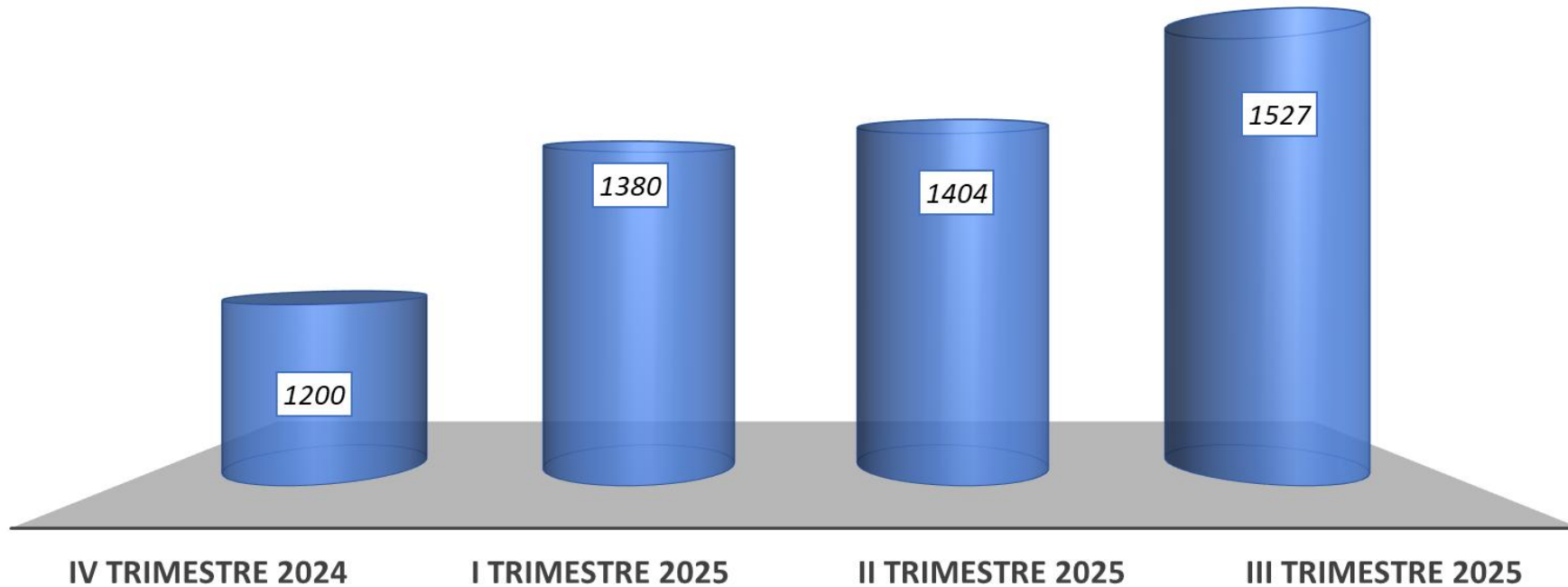


# 1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- Se evidencia un aumento del 8,76% en las peticiones recibidas con relación al II trimestre de 2025. Tuvimos un total de 1.527 peticiones recibidas en el III trimestre de 2025.



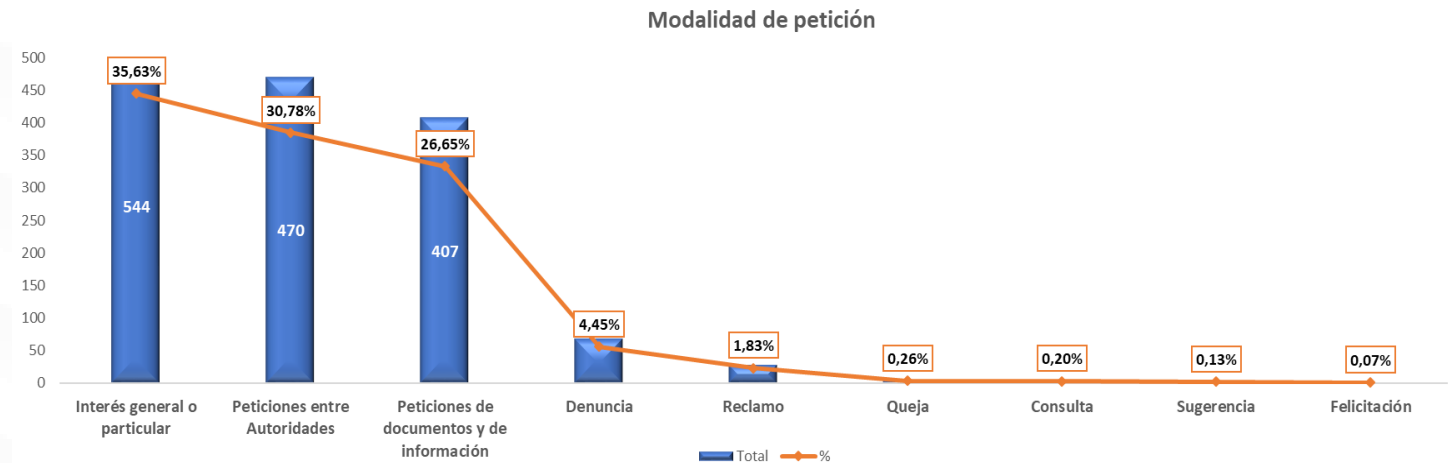
*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## 1.1 Modalidad de petición



- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 35,63%, seguido de peticiones entre autoridades con 30,78% y en tercer lugar con una participación del 26,65% peticiones de documentos y de información
- Las peticiones que menos se recibieron fueron sugerencia y felicitación, las cuales suman 3 peticiones en todo el trimestre.

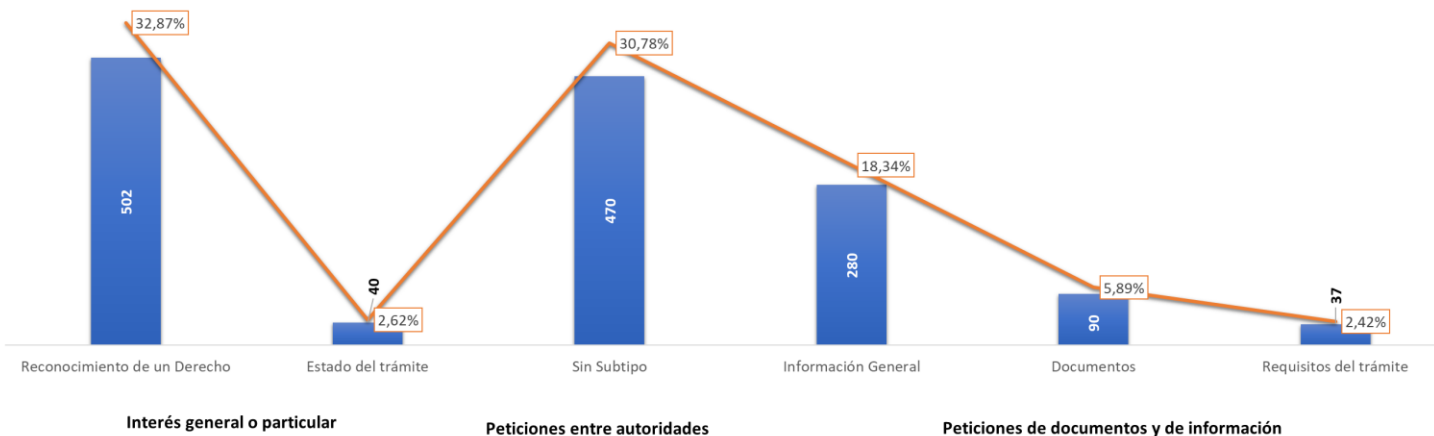




# 1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
<b>Interés general o particular</b>	<b>544</b>	<b>35,63%</b>
Reconocimiento de un Derecho	504	33,01%
Estado del trámite	40	2,62%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>470</b>	<b>30,78%</b>
Sin Subtipo	470	30,78%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>407</b>	<b>26,65%</b>
Información General	280	18,34%
Documentos	90	5,89%
Requisitos del trámite	37	2,42%
<b>Denuncia</b>	<b>68</b>	<b>4,45%</b>
Presunta violación a las normas de la marina mercante	34	2,23%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	30	1,96%
Presunta violación al régimen contractual	2	0,13%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,07%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,07%
<b>Reclamo</b>	<b>28</b>	<b>1,83%</b>
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	22	1,44%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	5	0,33%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,07%
<b>Queja</b>	<b>4</b>	<b>0,26%</b>
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,13%
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,13%
<b>Consulta</b>	<b>3</b>	<b>0,20%</b>
Sin Subtipo	3	0,20%
<b>Sugerencia</b>	<b>2</b>	<b>0,13%</b>
A la Entidad	1	0,07%
A un proceso	1	0,07%
<b>Felicitación</b>	<b>1</b>	<b>0,07%</b>
A un proceso	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1527</b>	<b>100%</b>

“Consolidemos nuestro país marítimo”

## 1.2 Modalidad de petición por dependencia



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

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

1. Subdirección de marina mercante – (GCERLI – Naves) 24,30%
2. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 15,78%
3. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 14,67%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, la modalidad con mayor participación fue la de petición con 1.419 el cual equivale al 92,93% del total de recibidos.

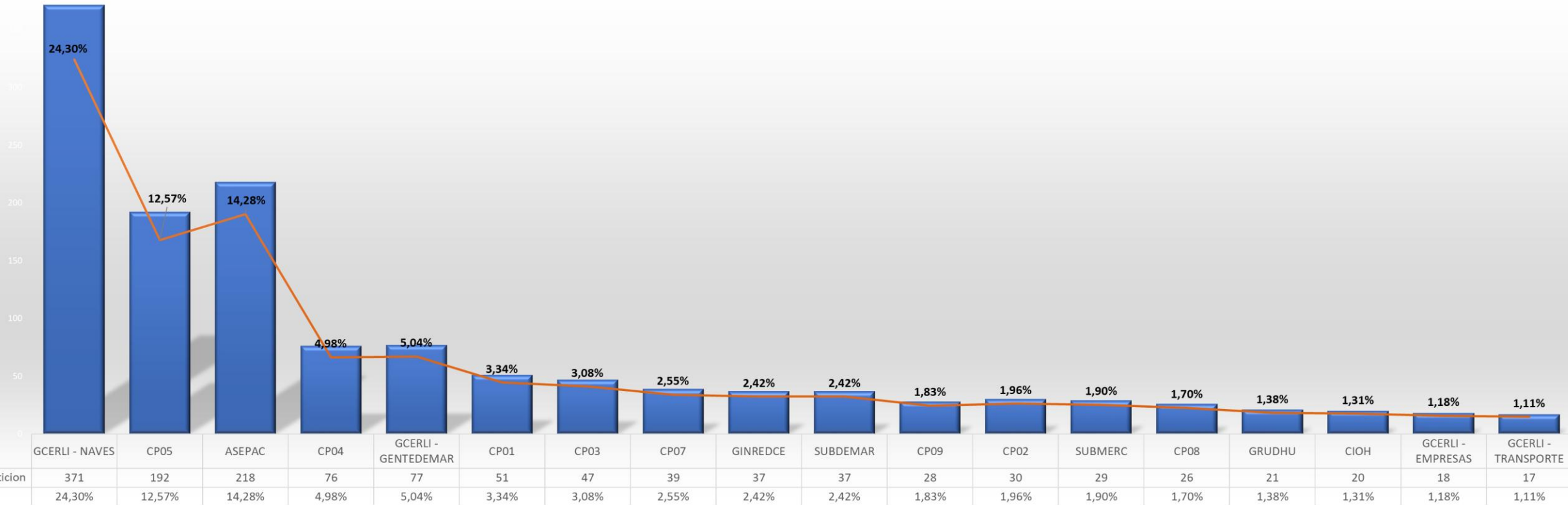
De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.



# 1.2 Modalidad de petición por dependencia



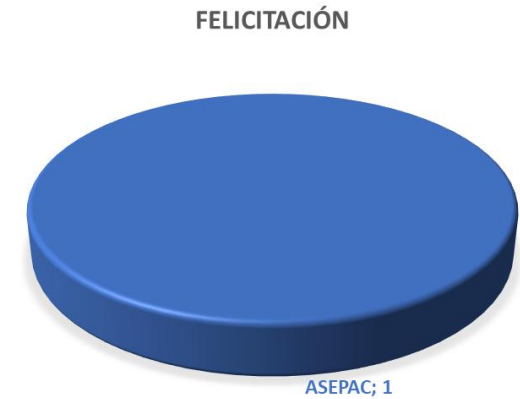
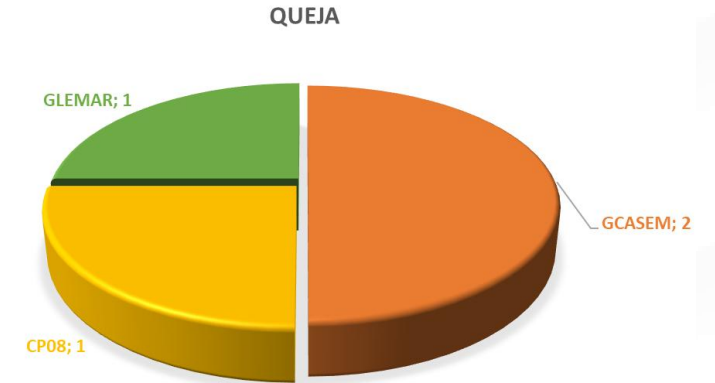
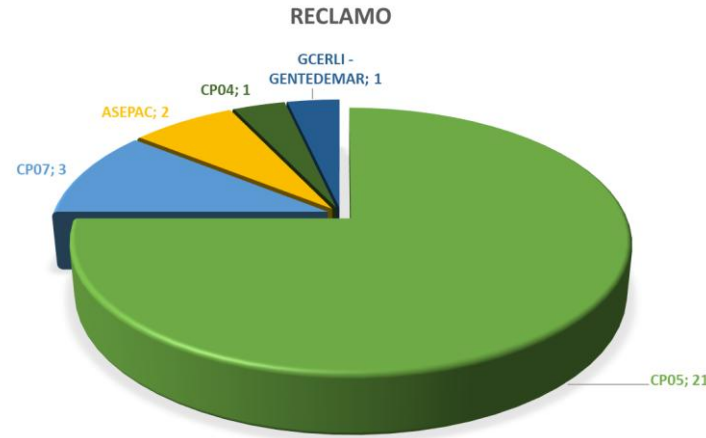
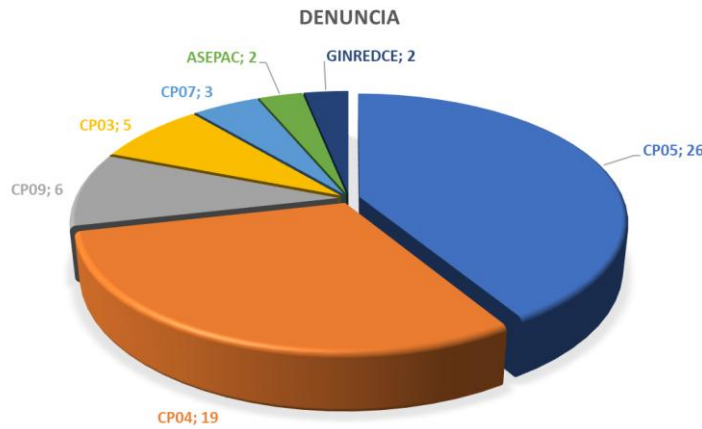
PETICIONES



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



# 1.2 Modalidad de petición por dependencia



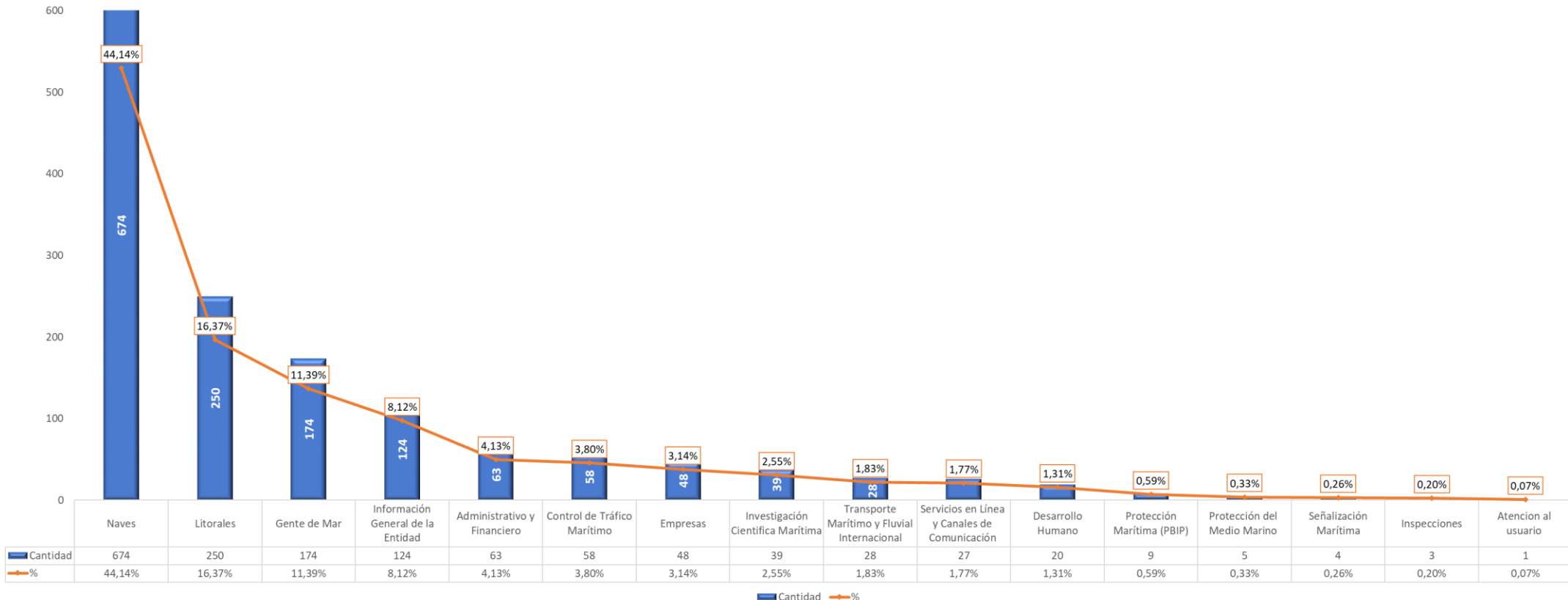
*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## 1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



- Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 44,14%, seguido de Litorales con un 16,37% y en tercer lugar Gente de Mar con un 11,39% 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”*



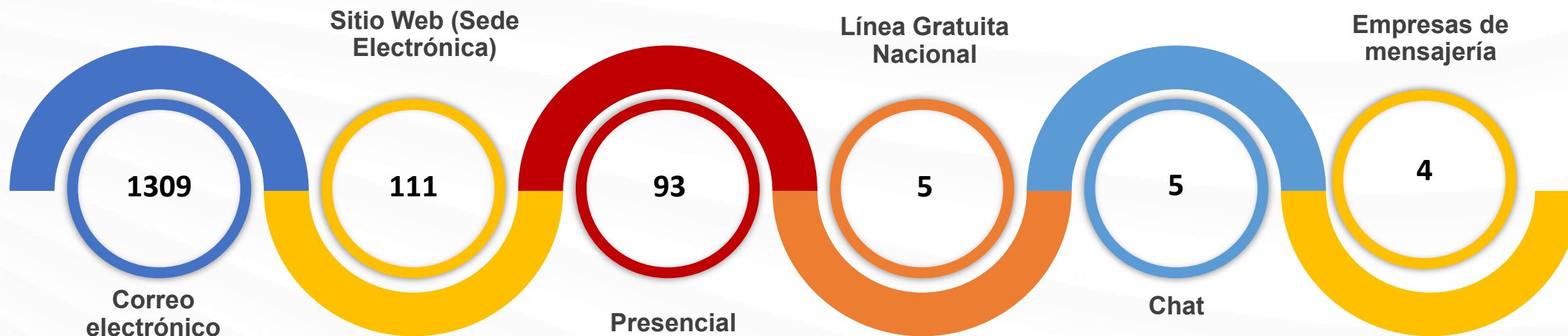


## 1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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: 1.527**

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

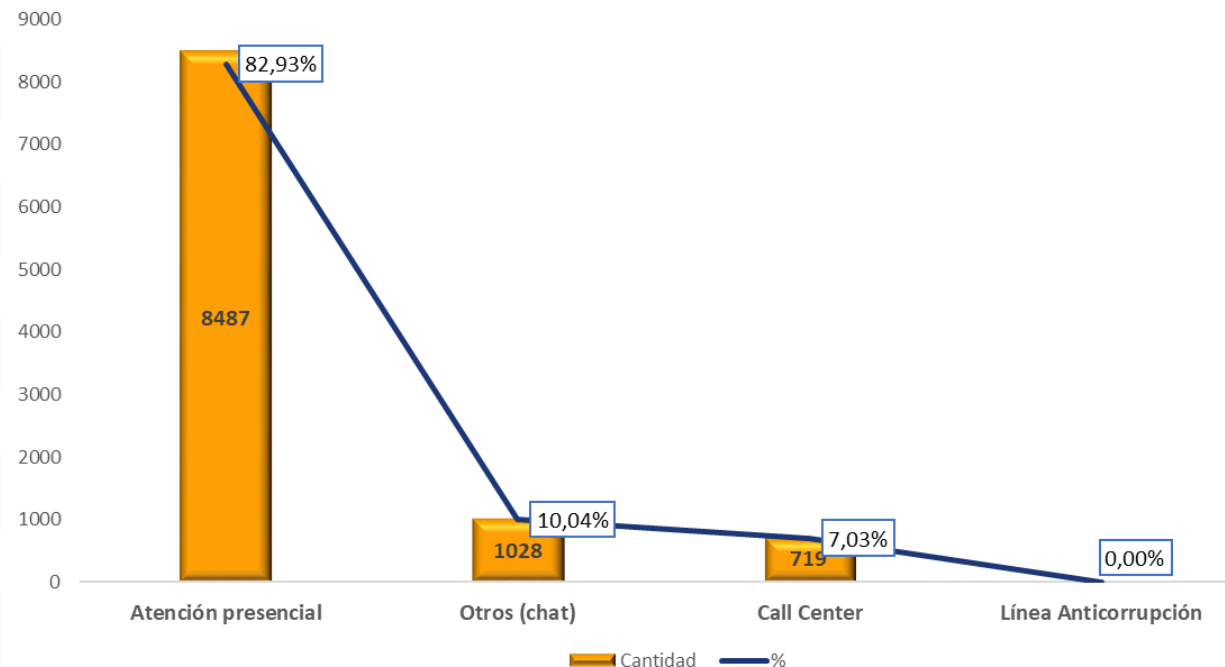


## 1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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 un aumento del 56,58% en peticiones, el número de atenciones registradas para el II trimestre de 2025 fueron 6.533 y para el III trimestre de 2025 fueron 10.230. Este aumento se debe a la implementación de turnos, en las capitanías de Coveñas, Barranquilla, San Andres, Tumaco y Urabá y el Darién.



*“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	539	3	2	8
Peticiones entre Autoridades	468	2	1	3
Peticiones de documentos y de información	402	5	1,4	6
Denuncia	70			9
Reclamo	27	1	1	9
Queja	4			9
Consulta	3			26
Sugerencia	2			13
Felicitación	1			8
<b>Total general</b>	<b>1516</b>	<b>11</b>	<b>1,4</b>	<b>10,11</b>

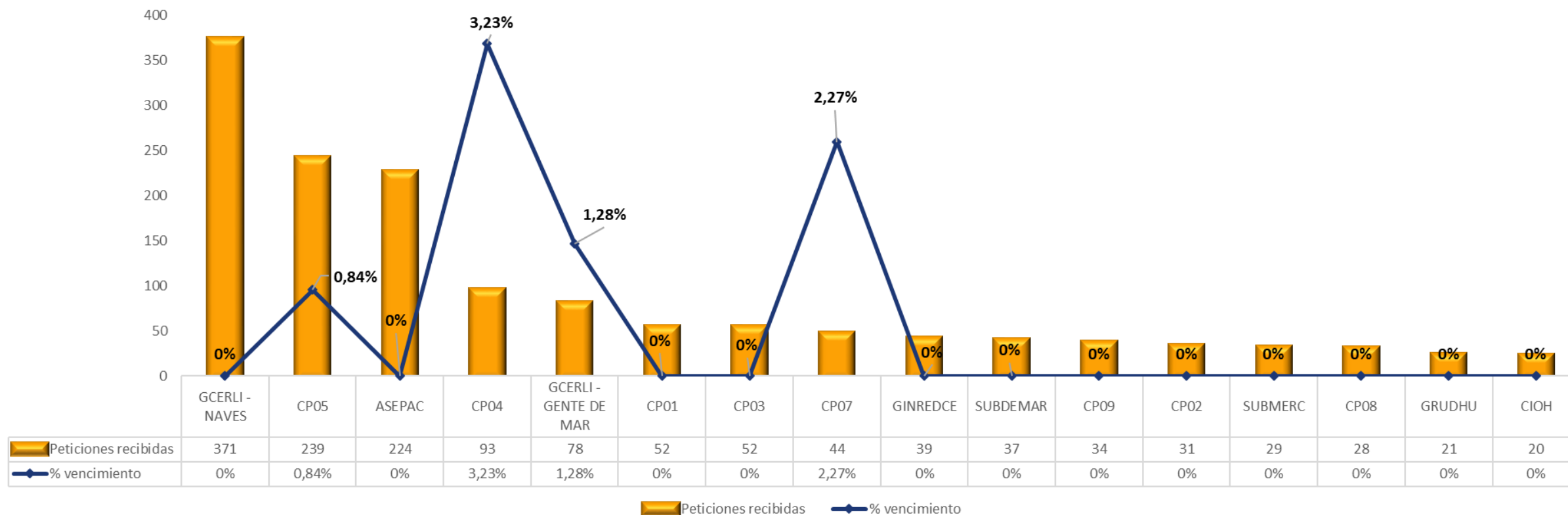
Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de documentos y de información, con un total de 407 de estas 402 se gestionaron a tiempo y 5 se vencieron con un promedio de 1,4 días de vencimiento.



## 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 1,4 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 1 día posterior a la fecha de vencimiento.

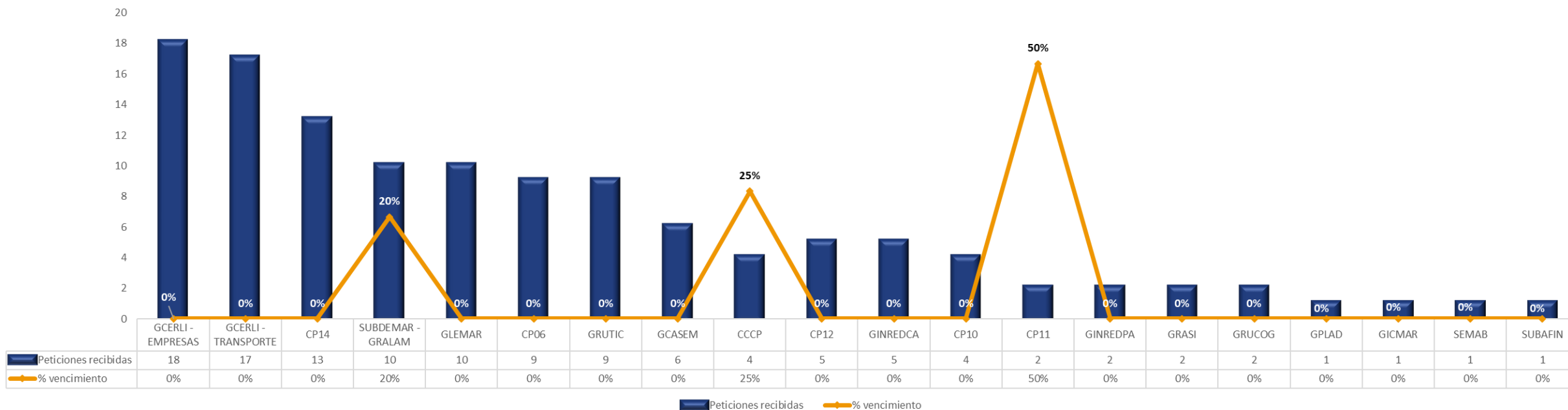
*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## 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 10 días.

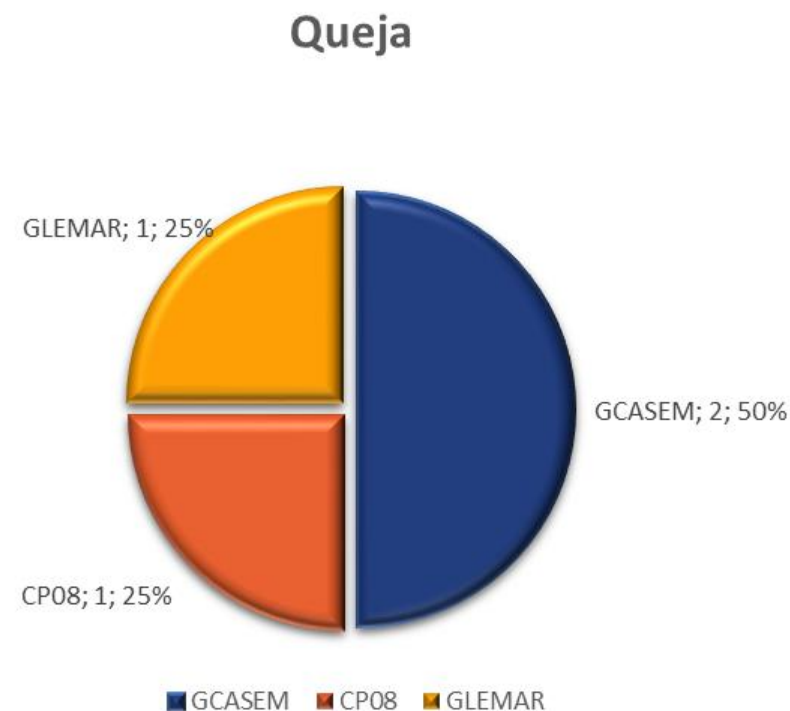
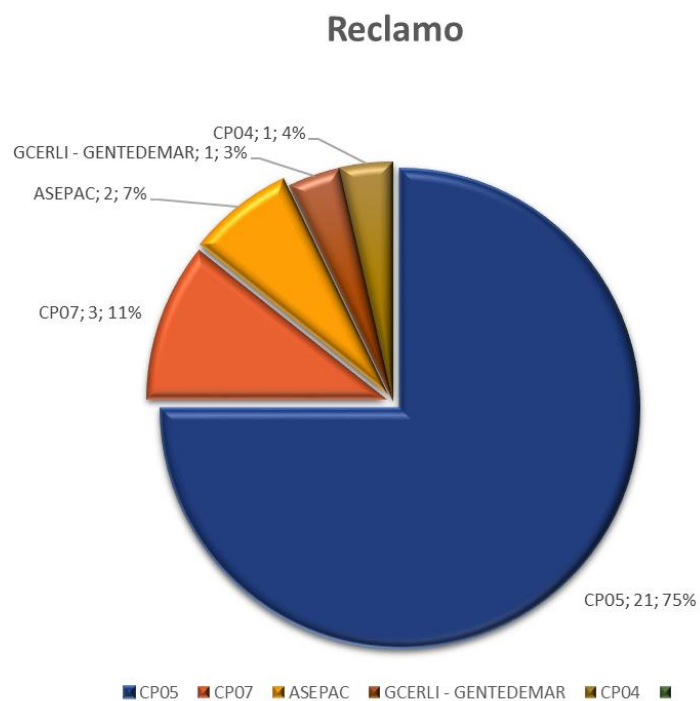
*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## 1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



- 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.



- La queja relacionada a Glemar es por que la respuesta se emitió desde esa dependencia

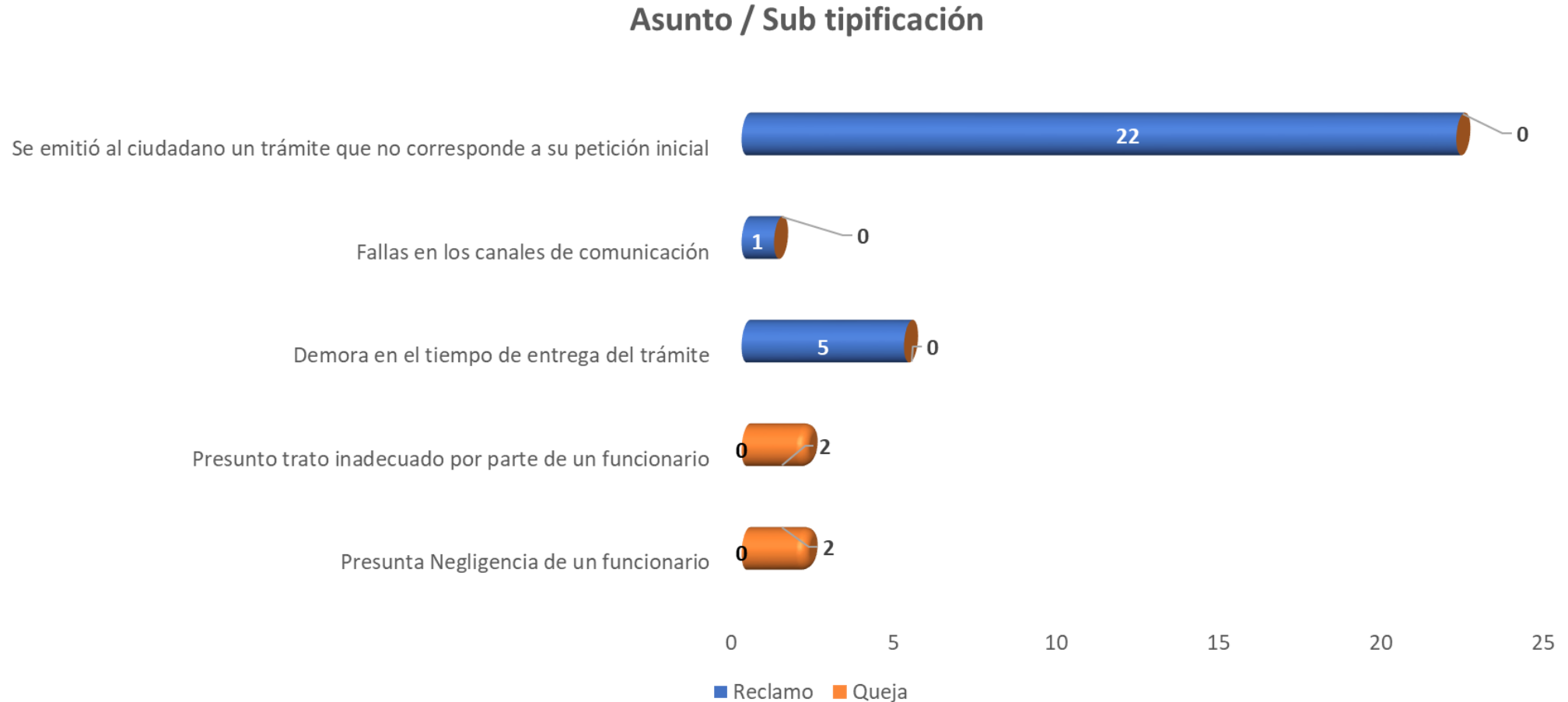




## 1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



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

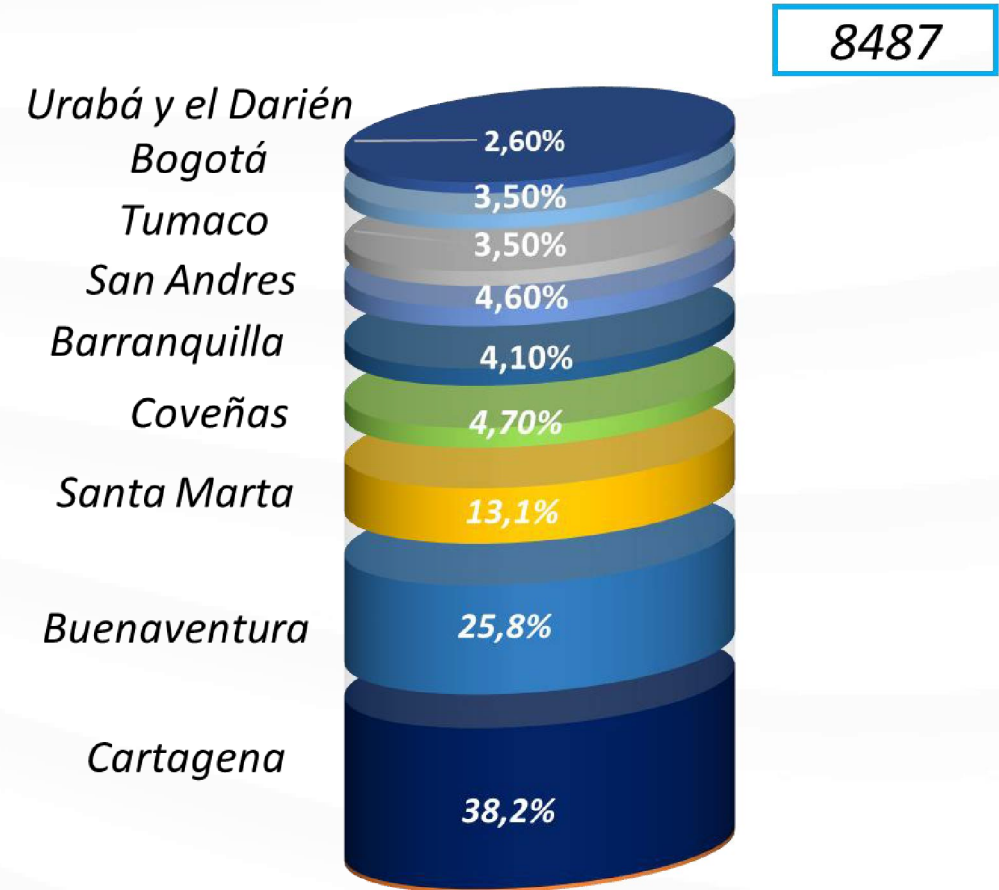


*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

## 2. Atención presencial



- Para el trimestre a reportar, se registran 8.487 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo un aumento del 58% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 5.353 atenciones. Este aumento se debe a la implementación de turnos, en las capitanías de Coveñas, Barranquilla, San Andres, Tumaco y Urabá y el Darién.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 38,2% lo cual equivale a 3.239 usuarios atendidos en el III trimestre del 2025.





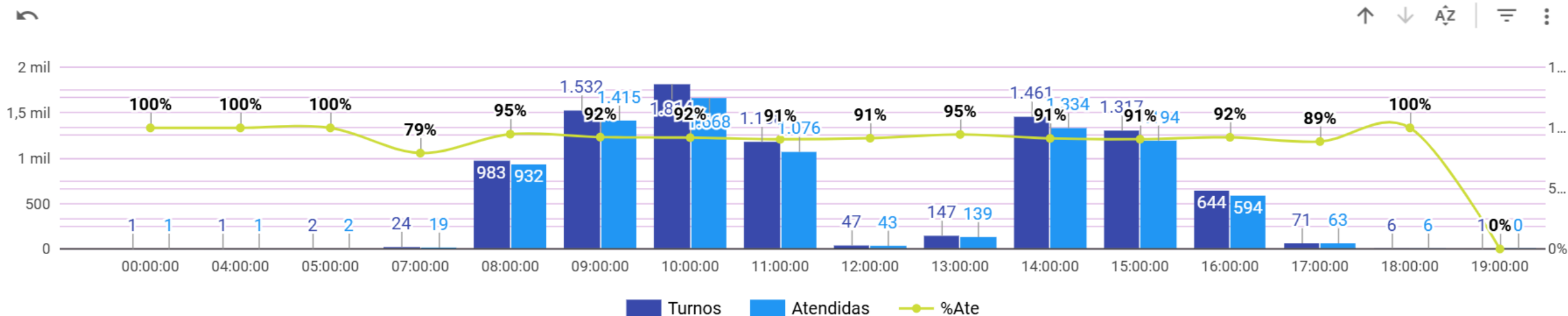
## 2. Atención presencial



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 63% 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 16:00, con un porcentaje de 36%.

### Histórico - Nivel de Atención



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

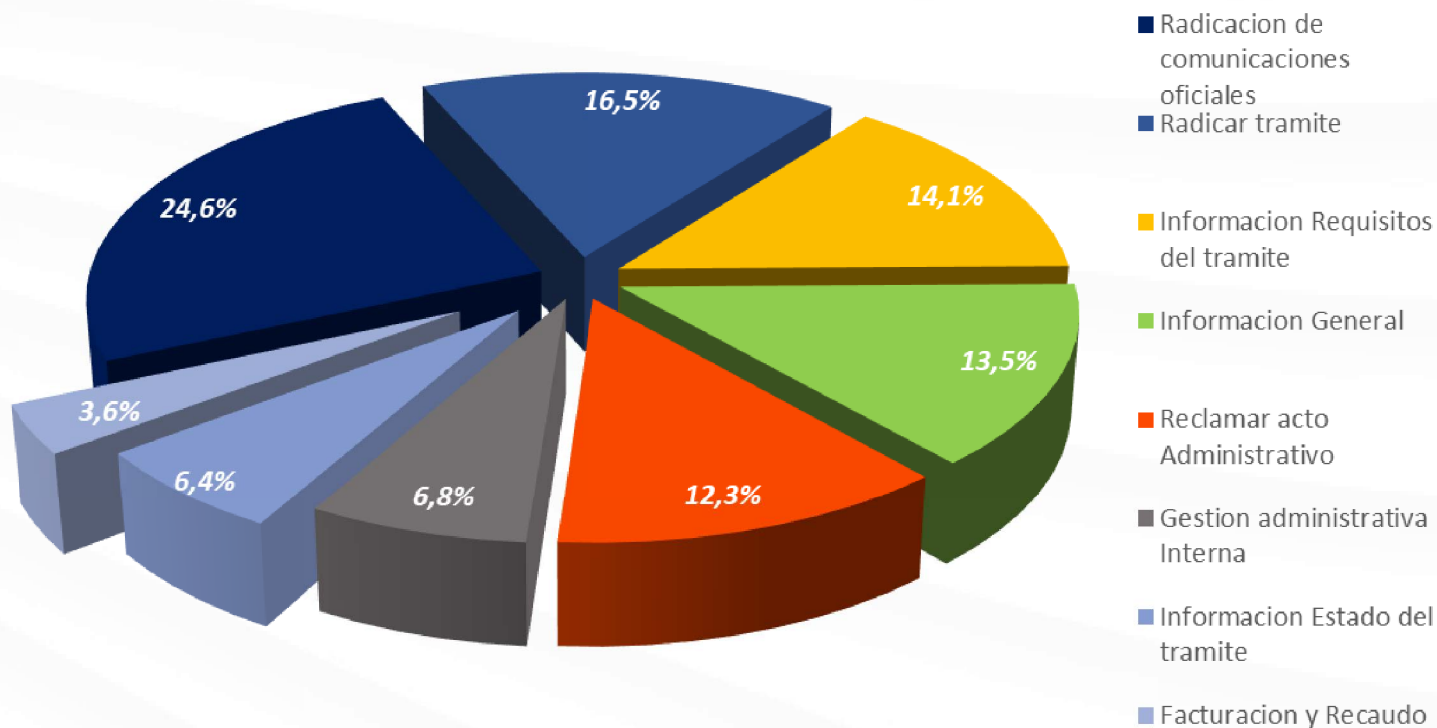


## 2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde a Radicación de comunicaciones oficiales con 24,6%, seguido de radicación de un trámite con 16,5%, información requisitos del trámite con un 14,1% de participación, información general con 13,5% y reclamo de acto administrativo con una participación del 12,3%.



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

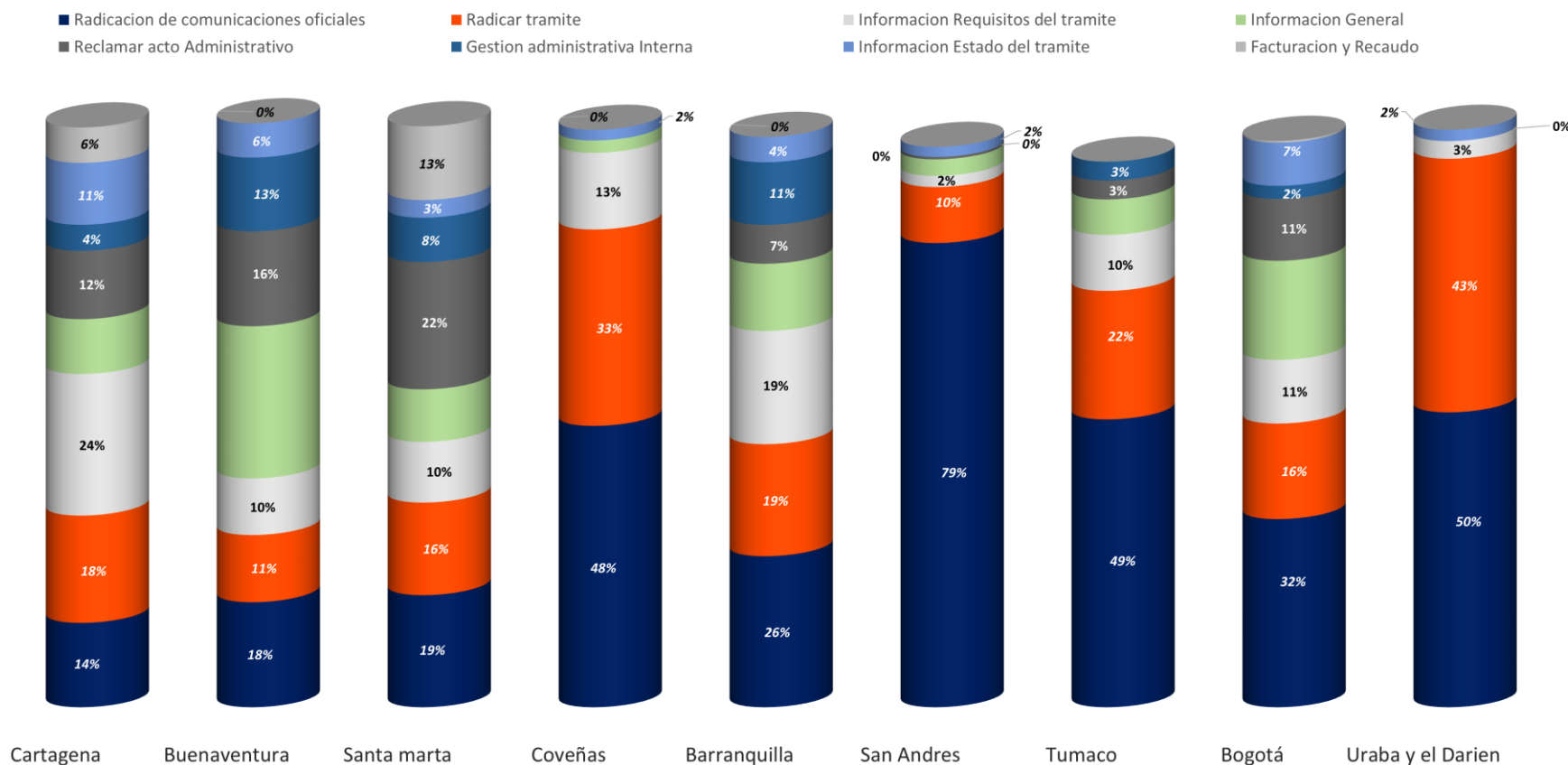


## 2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



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 julio a septiembre.



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



### 3. Línea de atención al ciudadano



- Para el III trimestre de 2025, se presentó un aumento del 6,9% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el II trimestre de 2025, pasando de 672 a 719. Presentamos novedad con la línea de atención ya que desde el 3 de abril de 2025 no funcionaba. Esta novedad se solucionó el 5 de septiembre y se generó actualización en las líneas de atención.
- En el III trimestre de 2025 el indicador de Atención quedó en 84%, a comparación con el trimestre anterior disminuimos en un 10%
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:15:36 minutos, a comparación con el trimestre anterior nos mantuvimos en el tiempo hablado.

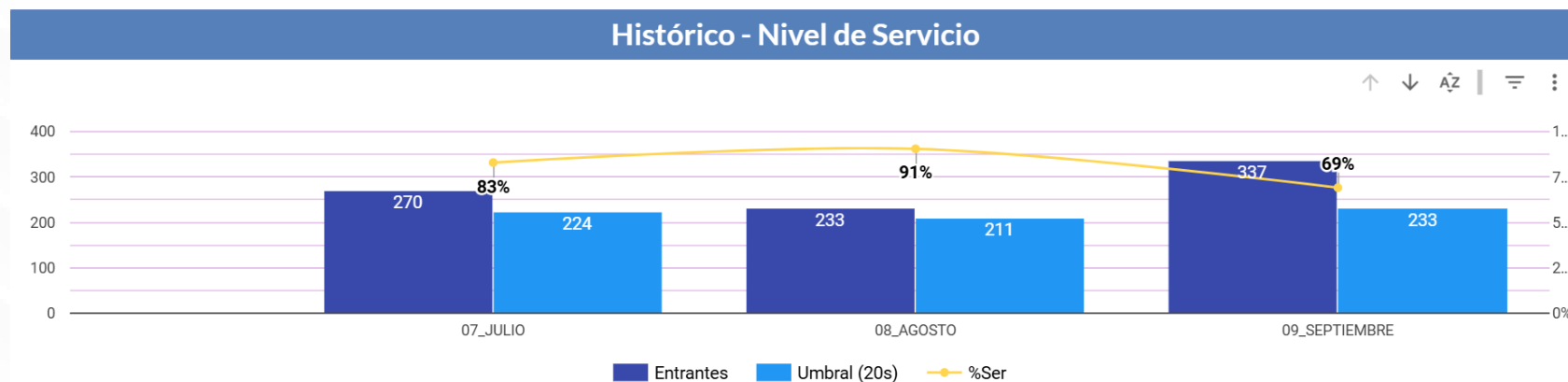
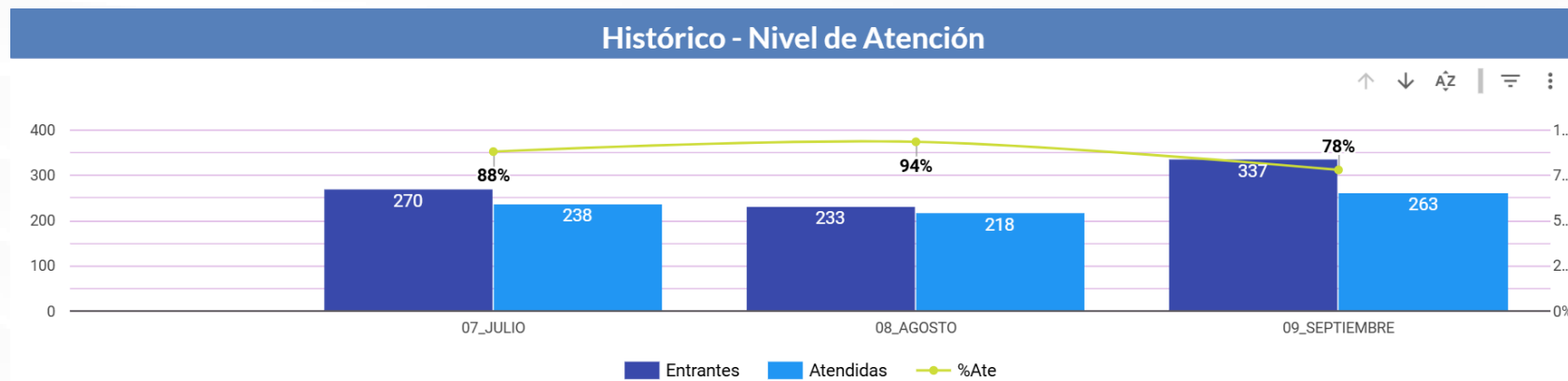




### 3. Línea de atención al ciudadano



- Los indicadores presentaron una disminución en comparación al II trimestre de 2025, esto debido a que en los meses de julio y septiembre el personal no fue suficiente para atender el volumen de llamadas.



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

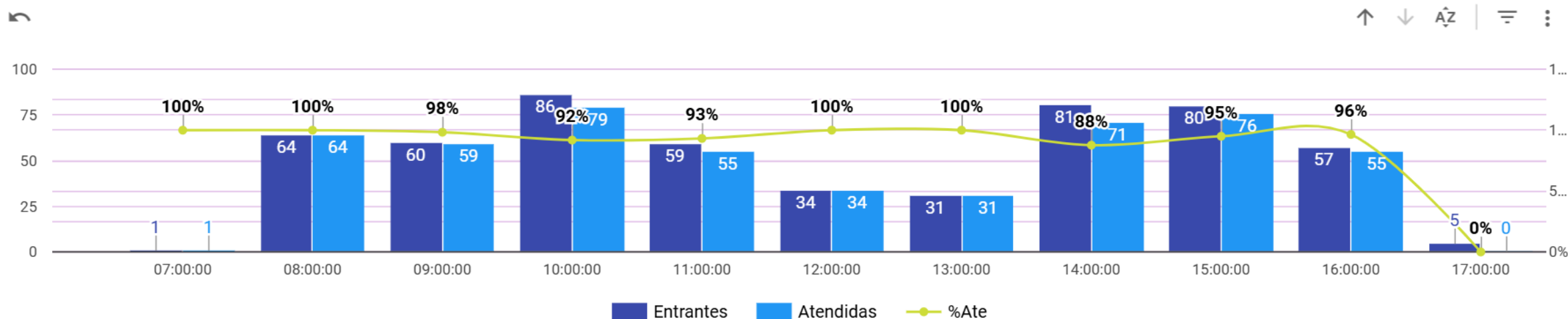
## 3.1 Tráfico de Llamadas



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.

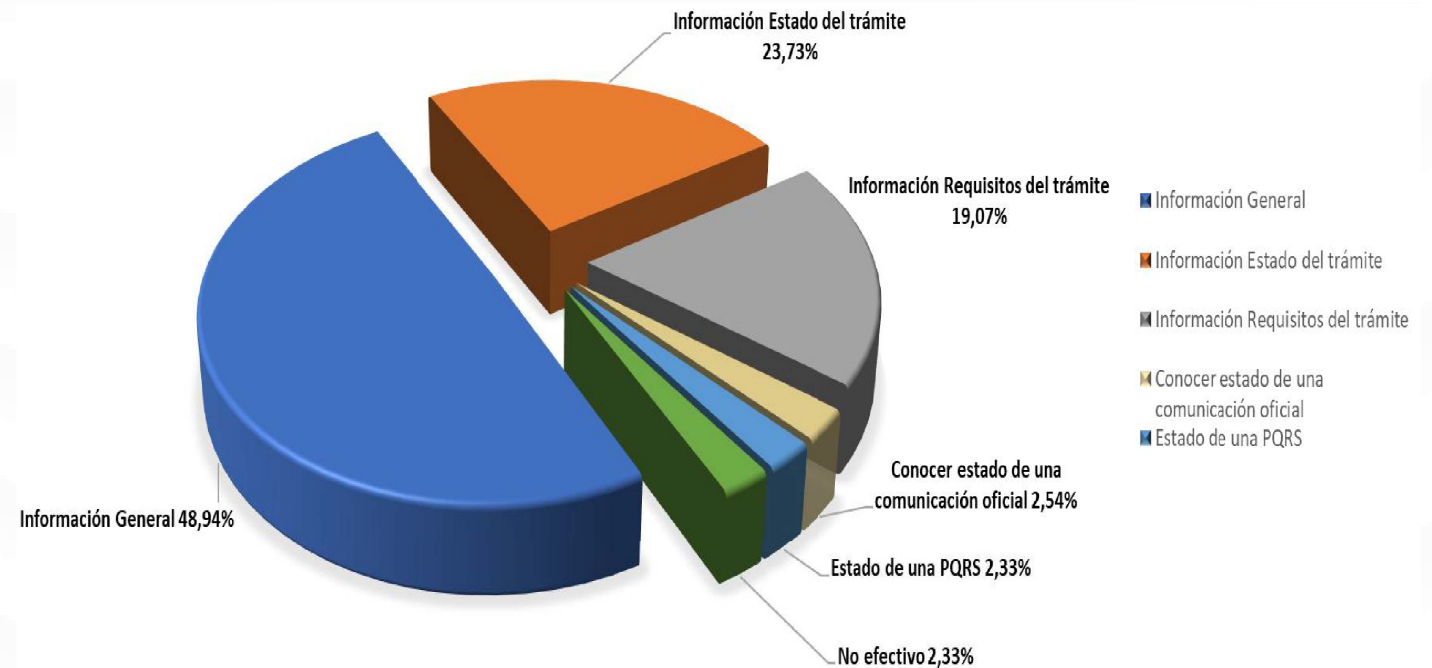
### Histórico - Nivel de Atención



## 3.2 Tipificación de llamadas por asunto



- En la gráfica se observa discriminado por asunto, las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 48,94% se relaciona con información general, el 23,73% con Información estado de trámite, el 19,07% Información requisitos del trámite. Las de menor participación fueron conocer el estado de una comunicación oficial, estado de una PQRS y no efectivo (se relacionan transacciones finalizadas con paso a conmutador y llamadas de prueba).

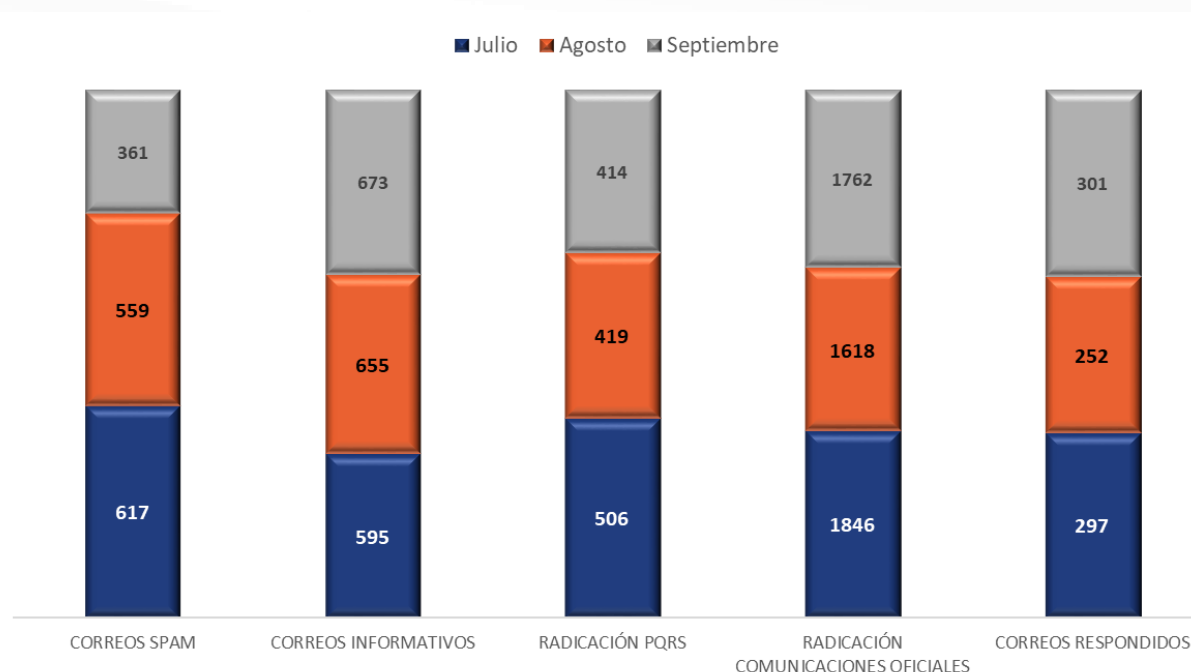




## 4. Atención correo institucional



- 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, éstas son enviadas a los puntos de radicación correspondientes para radicar como Comunicación Oficial o PQRS según corresponda a través del SGDEA.
- Para el periodo actual se reporta un aumento en el correo institucional del 49,81% pasando de 7.259 a 10.875, comunicaciones recibidas y gestionadas



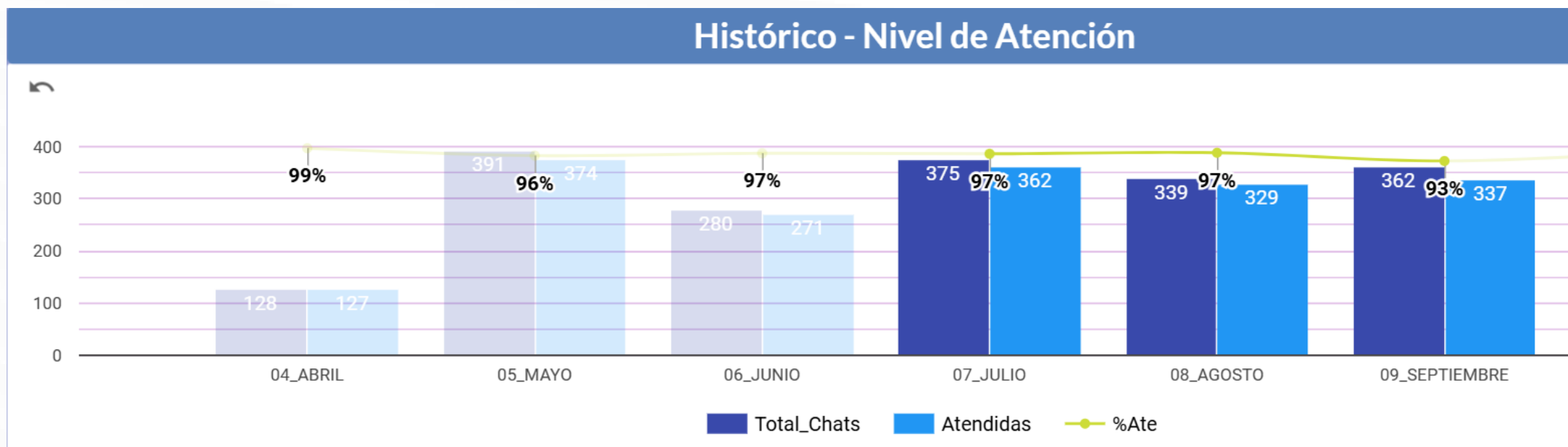
*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



## 5. Atención chat.



- Para el III trimestre de 2025 se mantuvieron la cantidad de interacciones recibidas en el canal, en el II trimestre tuvimos 1.026 y para el III trimestre fueron 1.028.
- Con la acción correctiva que se implemento desde el trimestre anterior, la cual estaba relacionada con la cantidad de chats que podía atender cada asesor, se evidencia una mejora en los indicadores obteniendo para el III trimestre un nivel de atención del 98% versus el trimestre anterior con un cumplimiento del 96%.



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

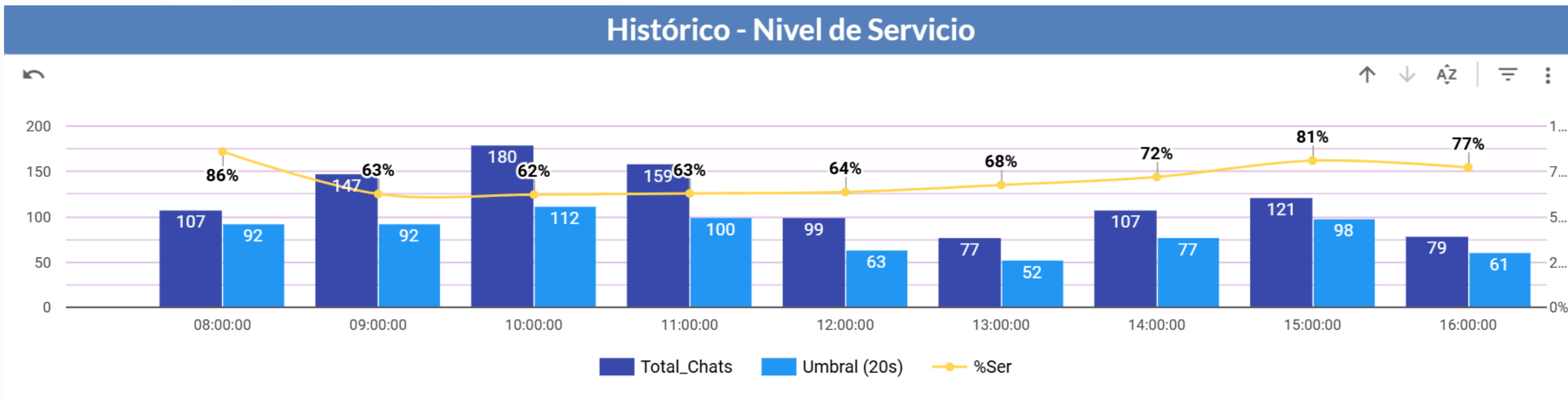


# 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



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 29,5% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 3:00 pm con un 17% de comunicaciones.







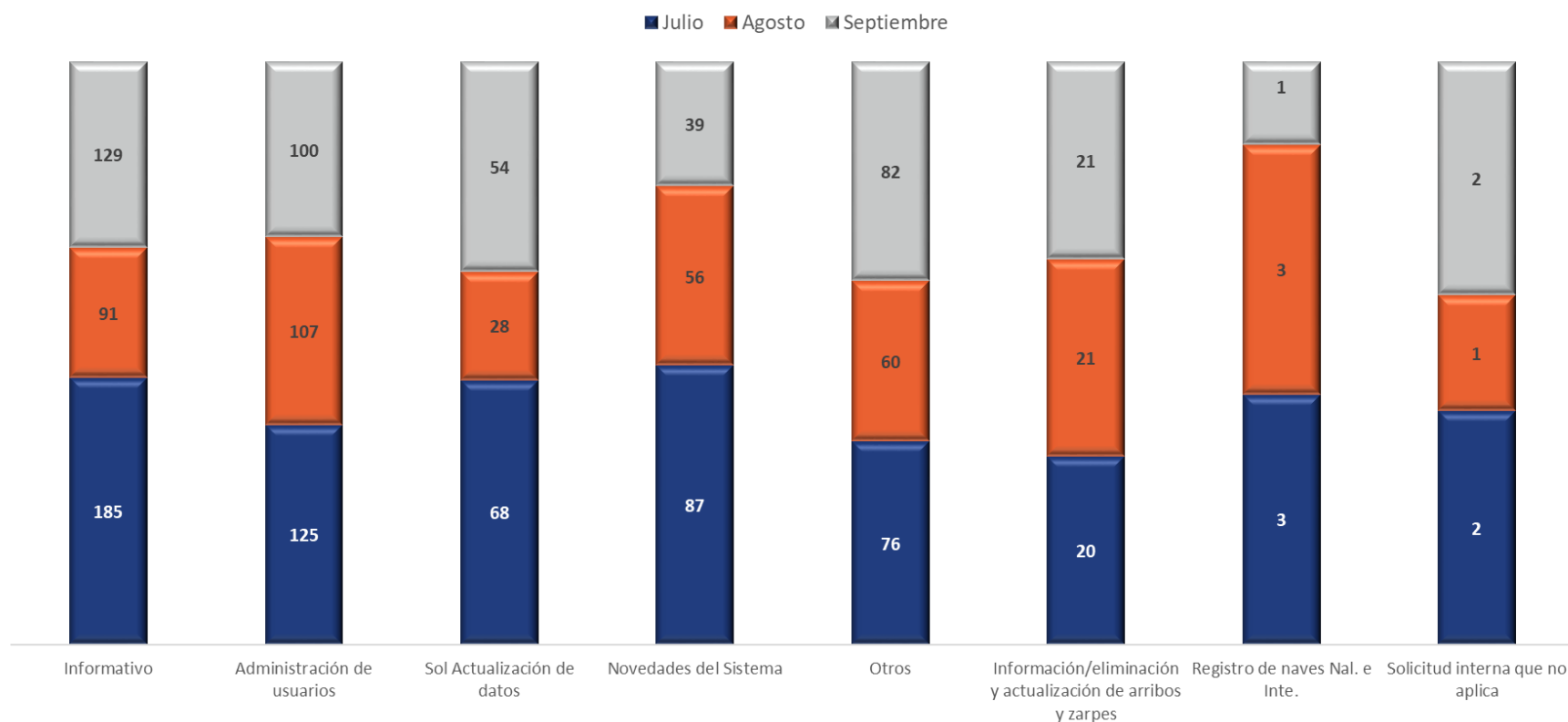
## 6. Mesa de Ayuda SITMAR



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

La mesa de ayuda para el Sitmar tiene entre sus canales de atención el correo electrónico, a través de la cual se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos relacionadas con procesos de este sistema.

Para el III trimestre de 2025 se evidenció una disminución del 20,3% en los correos que ingresaron a SITMAR, pasando de 1.708 a 1.361 gestiones recibidas y gestionadas.





## 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 1.784 por Sede electrónica, presentando una disminución del 8% frente a la cantidad recibida en el II trimestre de 2025 con un total de 1.946.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.316 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Aumentamos el 16% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	235	614
Certificado de suficiencia	795	
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	134	142
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	85	175
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC	165	239
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	140	4
Asignación Número de Identificación del Casco	101	70
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	43	21
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	16	7
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	11	7
Licencia de peritos marítimos	12	6
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	7	10
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	6	5
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	6	3
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	7	1
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	5	2
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	6	
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	6	
Permiso Especial de Practicaje	2	3
Permiso de operación para remolcadores OAC		2
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas		2
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos		1
Permiso de operación para remolcadores	1	
Solicitud concesión y ampliación en playas marítimas y terrenos de baja mar (bienes de uso público - BUP) - 1 Formato		1
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1	
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica		1
<b>Total general</b>	<b>1784</b>	<b>1316</b>

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



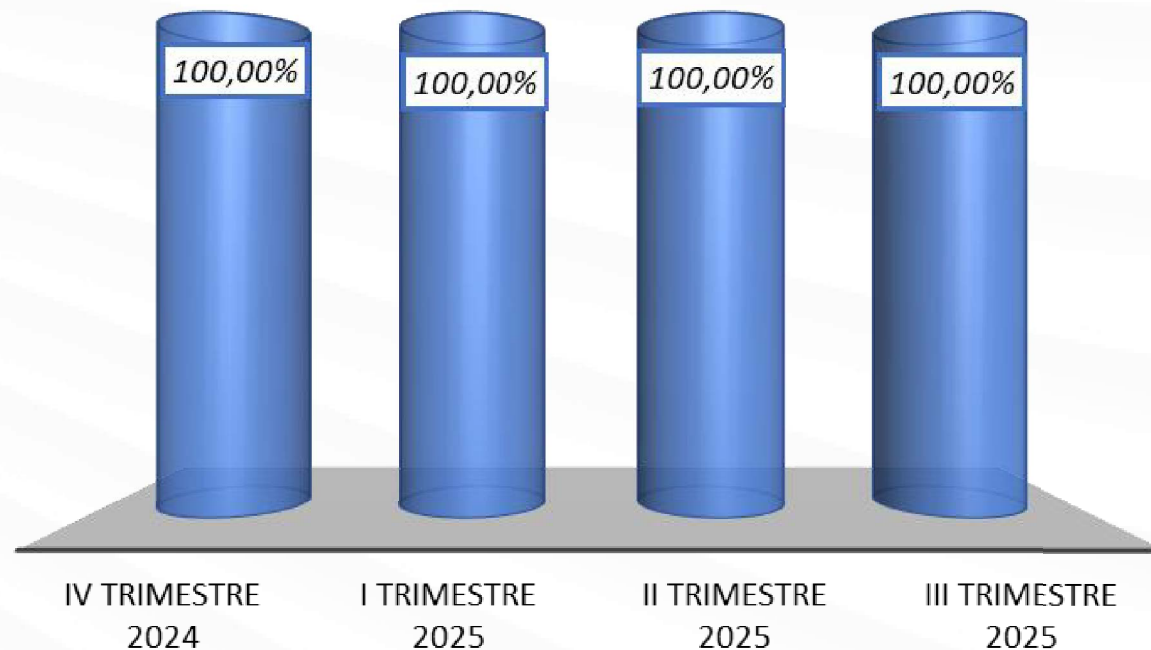
## 8. Indicador de gestión-Asepac



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### Atención oportuna a las peticiones

- Para el III trimestre de 2025 se registra un porcentaje de atención oportuna del 100% para las peticiones gestionadas desde ASEPEC, 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



### Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 1 día posterior a la fecha de vencimiento. En este trimestre dimos cumplimiento a la meta establecida que es 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.



## 9. Evaluación por parte del usuario



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

Para el periodo a reportar la satisfacción de los usuarios fue del 92,71% (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:

Muy agradecido con ustedes excelente servicio

EXCELENTE SERVICIO Y COLABORACION. MIL GRACIAS

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

Agradezco la amabilidad y disposición para apoyar investigaciones independientes que no cuentan con apoyos o medios para obtener datos de campo. Sin duda este apoyo es crucial para sostener un crecimiento más equitativo en el negocio de la ciencia. Gracias totales y hasta la próxima solicitud.



## 9. Evaluación por parte del usuario



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

Fecha	Mes	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2025-07-01	Julio	2693/2025/PQRS	N/A	20/06/25 Usuario reporto denuncia por la falsificación de unos documentos, sin embargo, el 24 de junio envió por medio de correo la solicitud de desestimiento, por lo cual no se gestiona. Usuario no dejar escrita su inconformidad.
2025-07-28	Julio	3117/2025/PQRS	No se puede acceder al contenido de la respuesta	17/07/2025 Usuario solicitaba la Viabilidad para uso recreativo de Boat Car , se le dio respuesta el 28/07/2025, sin embargo, para el usuario no fue clara la respuesta y se acerco a la capitanía de Cartagena a pedir asesoria.
2025-07-30	Julio	3275/2025/PQRS	La respuesta no es clara no adjuntan formatos aunque los solicitan	25/07/2025 Usuario solicito proceso cancelación de matrícula MN UNP-72 CP-02-1781. En la respuesta se le brindaron los requisitos con los cuales debe cumplir para generar el proceso.
2025-08-20	Agosto	3668/2025/PQRS	La respuesta que indican en la PQRS es exactamente el motivo de la PQRS, por lo que no dieron solución a la solicitud realizada.	19/08/2025 Usuario solicito certificados de suficiencia con firma digital para apostillar. En la respuesta del 20/08 se le brindo el proceso para descargar el certificado con las características que necesita.
2025-09-16	Septiembre	4050/2025/PQRS	A pesar de recibir la respuesta a las solicitudes realizadas, estas son evasivas y, en su mayoría, mencionan normativas que se convierten en eufemismos para evitar dar respuesta a la solicitud. En conclusión, no hay nada en concreto que apunte a dar respuesta a las peticiones formuladas.	10/09/2025 Usuario reporta irregularidad presentada en playa de Bocagrande en Cartagena con una moto acuática. La respuesta se le brindo en el tiempo correspondiente y se adjunto la del radicado 292025110334 en la cual le informan el proceso que se esta llevando acabo.
2025-09-22	Septiembre	3915/2025/PQRS	No he recibido respuesta y la radiación duró un poco más de una hora	02/09/2025 Usuario informo una presunta violación de espacios públicos y de playas en Cartagena. Al usuario se le brindo respuesta el 22/09/2025 y se evidenció comprobación de lectura el mismo día a las 21:33
2025-09-24	Septiembre	4219/2025/PQRS		22/09/2025 Usuario solicita certificado de curso como motorista costanero. Se le brindo dentro de los tiempos establecidos y se le informo el proceso que debía realizar. Usuario no dejar escrita su inconformidad.

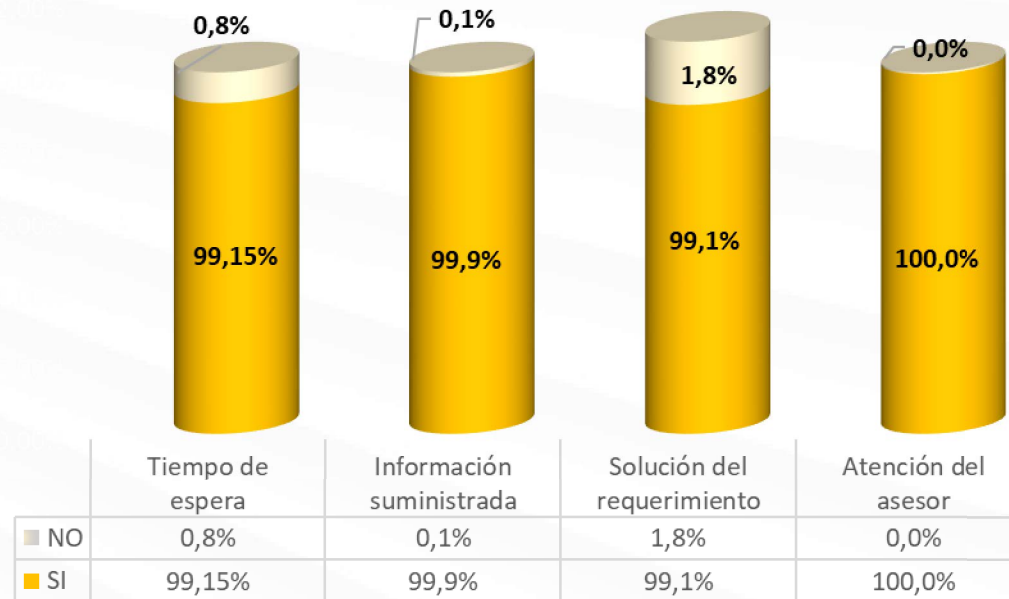


## 9.1. Encuesta de satisfacción presencial.



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”*

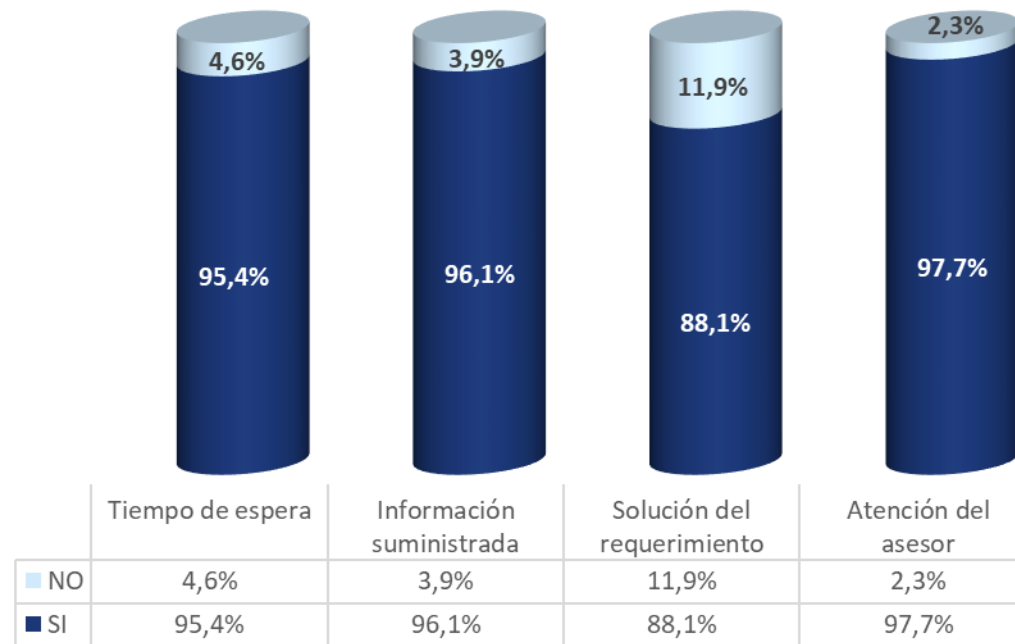




## 9.2. Encuesta de satisfacción telefónica.



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.

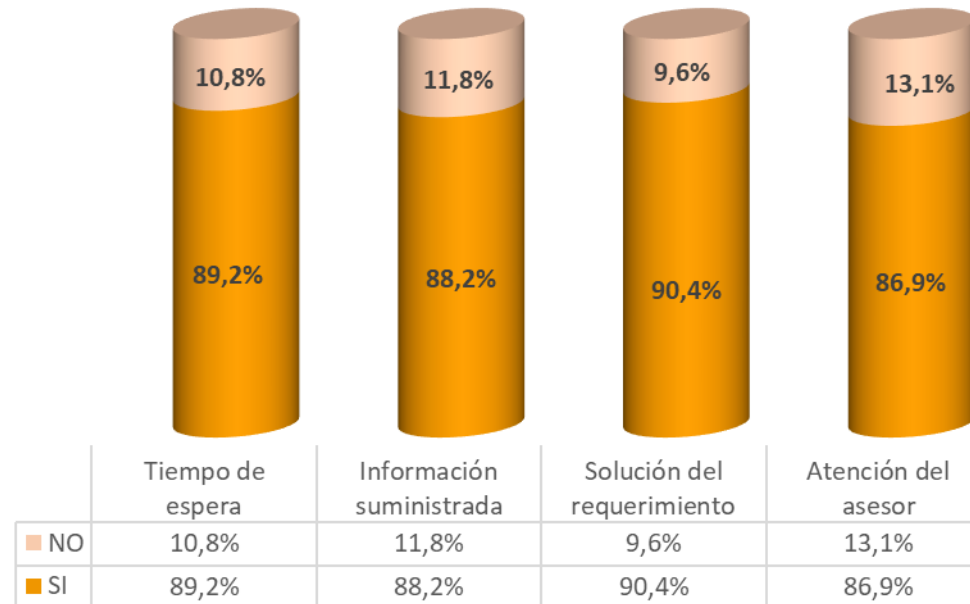


*“Consolidemos nuestro país marítimo”*

## 9.3. Encuesta de satisfacción chat.



- 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”*

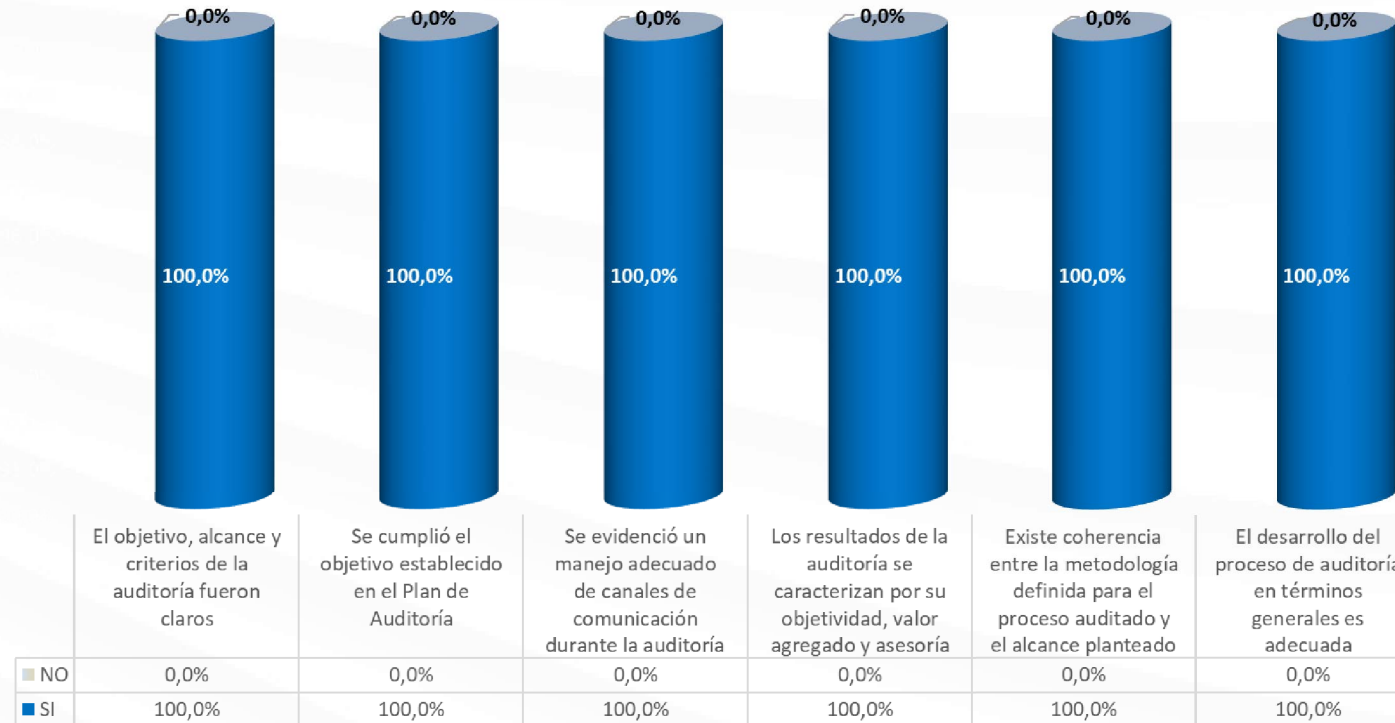


## 9.4. Encuesta de satisfacción PBIP



- Una vez finalizado el proceso y la inspección usuario escanea en código QR y realiza la encuesta. Esta encuesta se divide en 2 segmentos el primero relacionado con el proceso de auditoria y el segundo relacionado a los auditores, encontrando los siguientes resultados:

### Proceso de auditoria

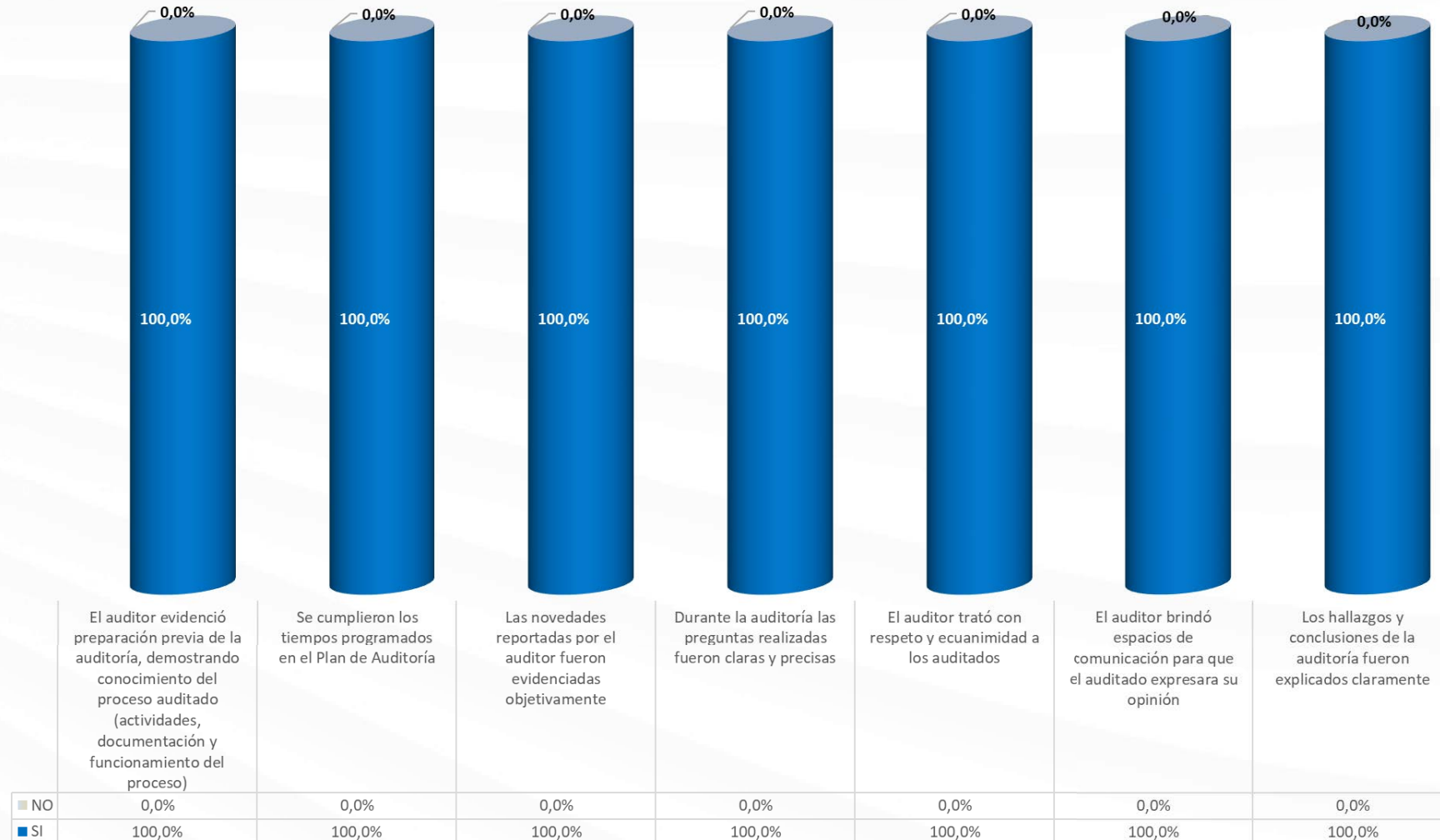




# 9.4. Encuesta de satisfacción PBIP



Audidores



*“Consolidemos nuestro país marítimo”*



Ministerio de Defensa Nacional

---

**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

---

*¡Gracias por su atención!*

*“Consolidemos nuestro país marítimo”*