

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

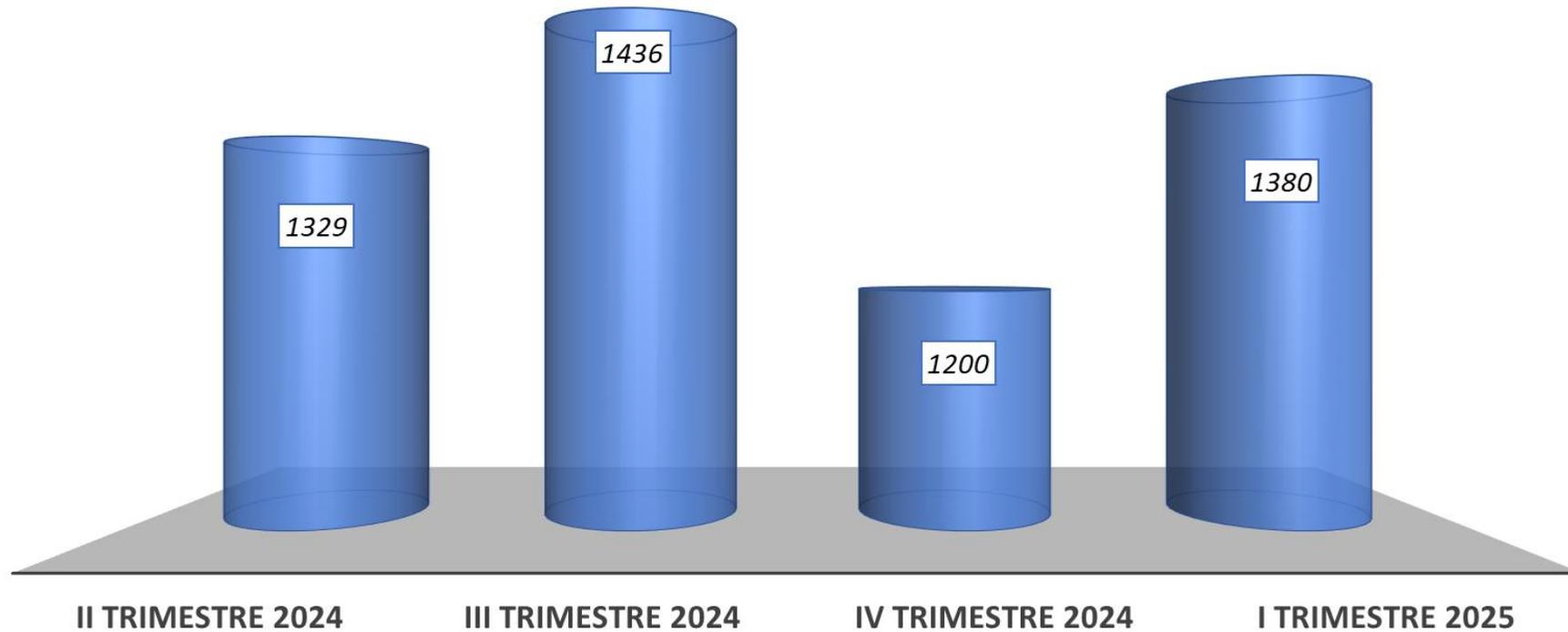
Informe Interno Área de Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2025



1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



- Se evidencia un aumento del 15% en las peticiones recibidas con relación al IV trimestre de 2024, con un total de 1.380 peticiones recibidas en el I trimestre de 2025.



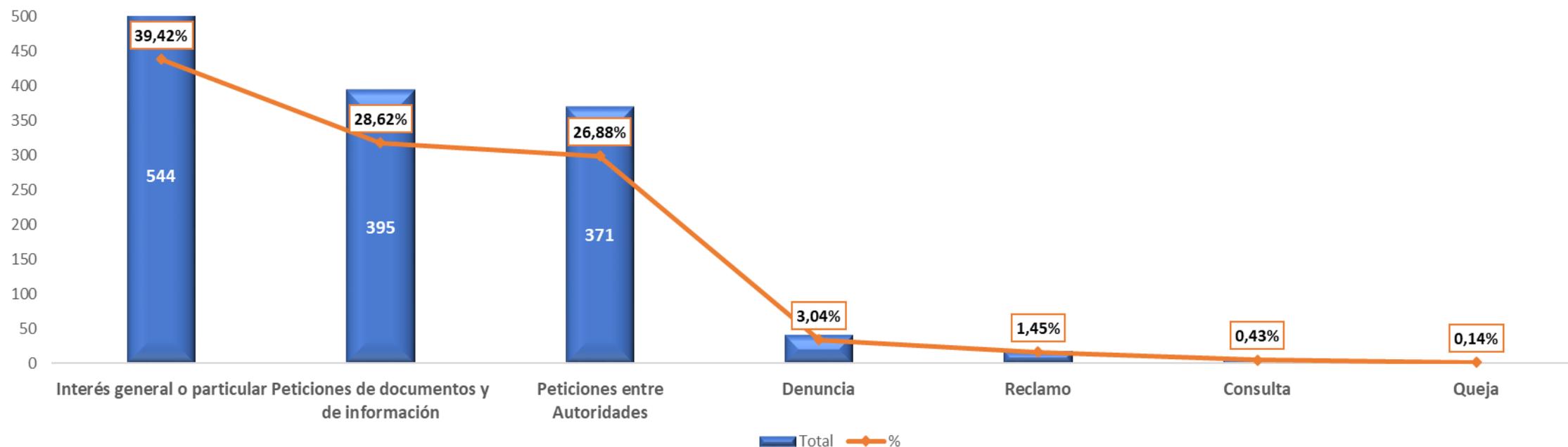
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



Modalidad de petición



- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 39,42%, seguido de peticiones de documentos y de información con 28,62% y en tercer lugar peticiones entre autoridades con una participación del 26,88%.
- Las peticiones que menos se recibieron fueron por consulta y queja, las cuales suman 8 peticiones en todo el trimestre.

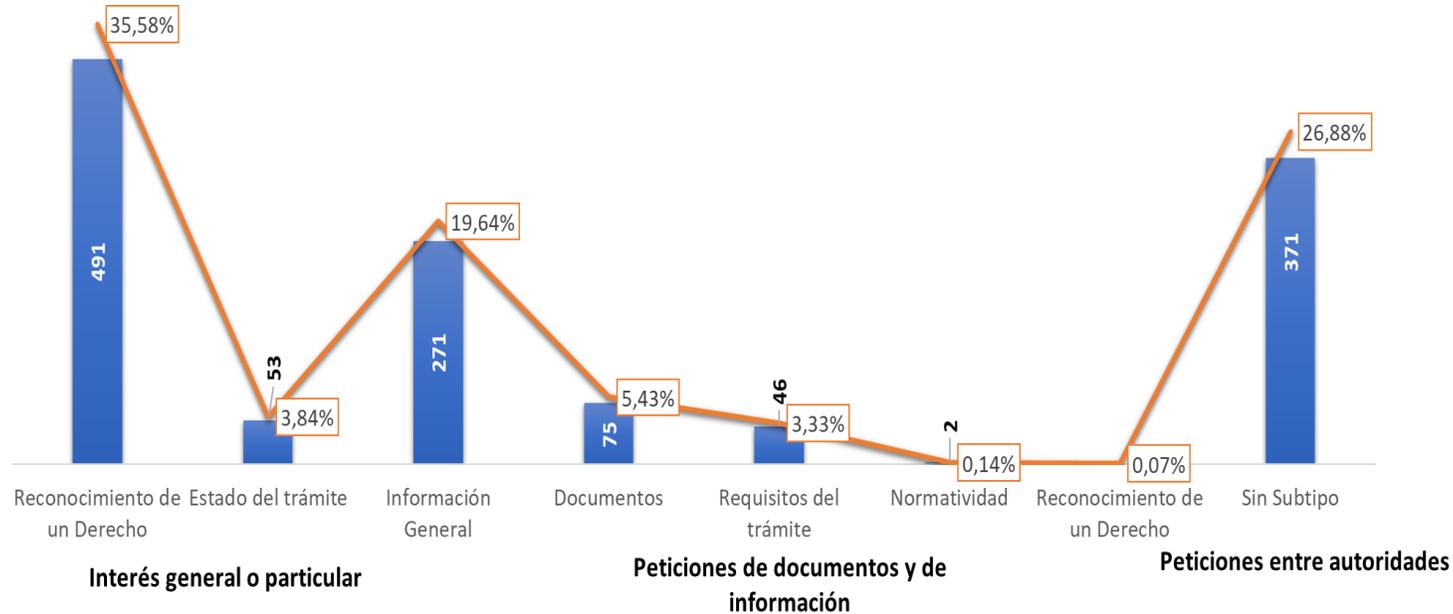
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



| Tipo de petición | Cantidad | % |
|---|-------------|---------------|
| Interés general o particular | 544 | 39,42% |
| Reconocimiento de un Derecho | 491 | 35,58% |
| Estado del trámite | 53 | 3,84% |
| Peticiones de documentos y de información | 395 | 28,62% |
| Información General | 271 | 19,64% |
| Documentos | 75 | 5,43% |
| Requisitos del trámite | 46 | 3,33% |
| Normatividad | 2 | 0,14% |
| Reconocimiento de un Derecho | 1 | 0,07% |
| Peticiones entre Autoridades | 371 | 26,88% |
| Sin Subtipo | 371 | 26,88% |
| Denuncia | 42 | 3,04% |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante | 22 | 1,59% |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar | 19 | 1,38% |
| Presunta violación al régimen contractual | 1 | 0,07% |
| Reclamo | 20 | 1,45% |
| Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial | 12 | 0,87% |
| Fallas en los canales de comunicación | 5 | 0,36% |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite | 3 | 0,22% |
| Consulta | 6 | 0,43% |
| Sin Subtipo | 6 | 0,43% |
| Queja | 2 | 0,14% |
| Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario | 1 | 0,07% |
| Presunta Negligencia de un funcionario | 1 | 0,07% |
| Total general | 1380 | 100% |

“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 dependencias con mayor interacción sobre la gestión y la respuesta de las peticiones corresponden a:

1. Subdirección de Marina Mercante - Naves (GECERLI-NAVES) 20,80%
2. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 19,35%
3. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 12,65%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, la modalidad con mayor participación fue la de petición con 1.310 el cual equivale al 94,93% del total de recibidos.

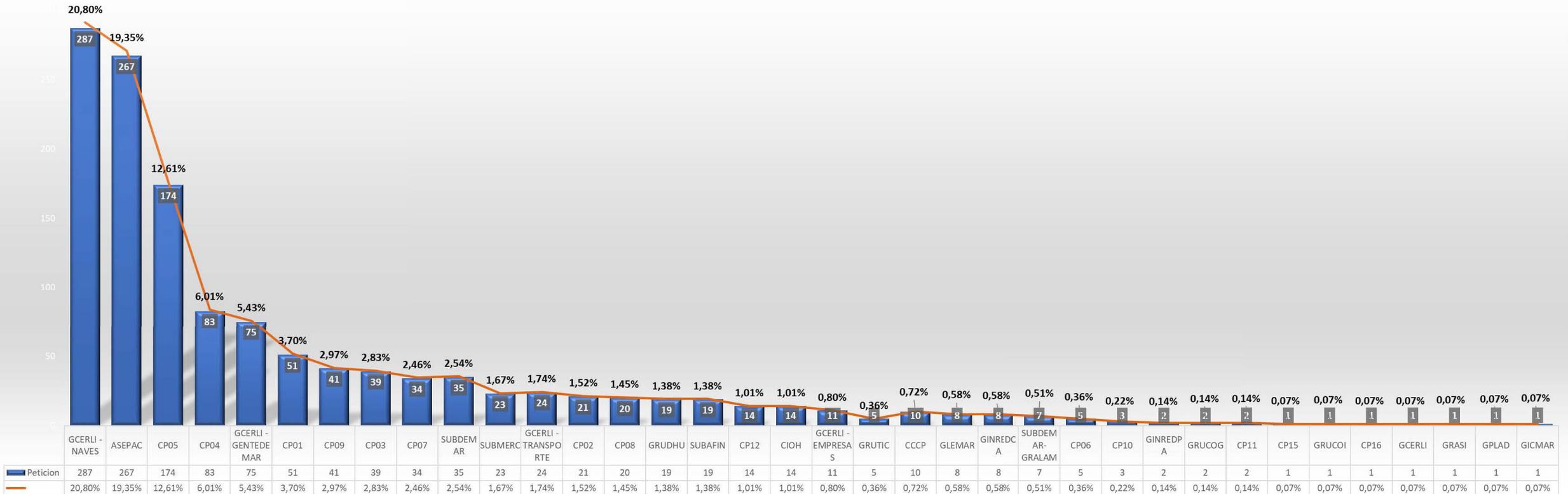
De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.



1.2 Modalidad de petición por dependencia



PETICIONES

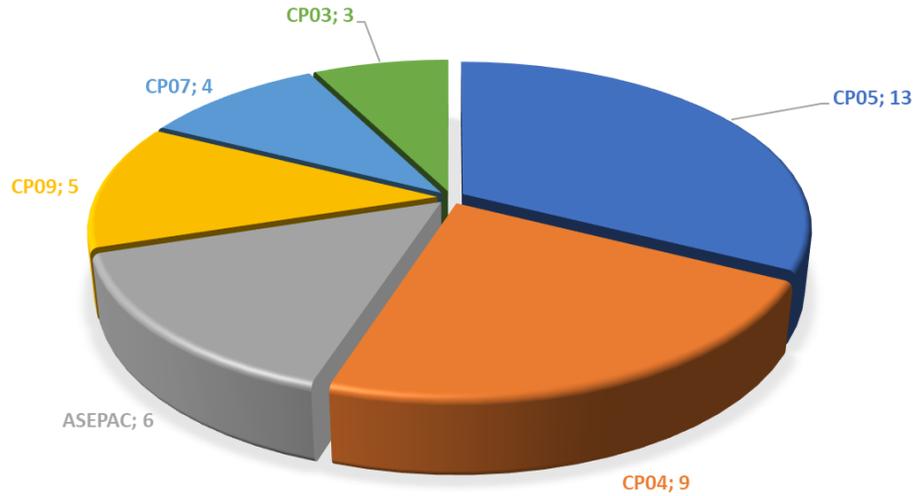


“Consolidemos nuestro país marítimo”

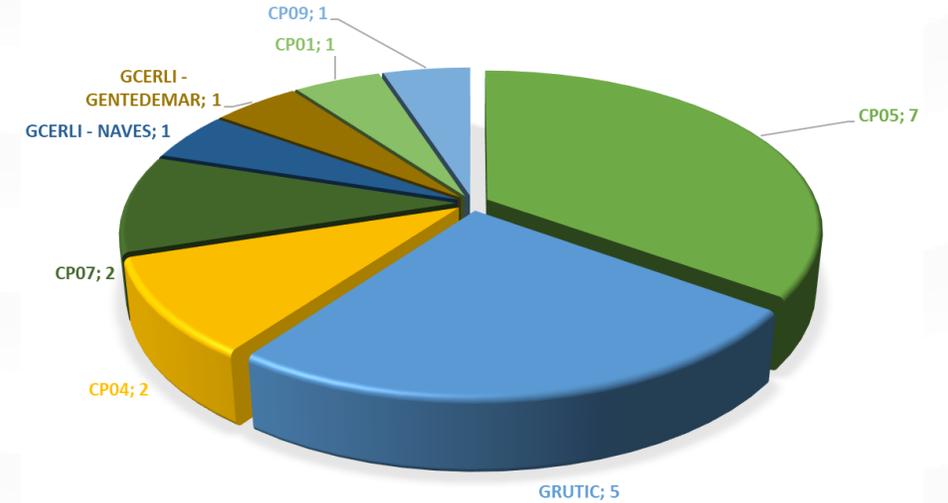
1.2 Modalidad de petición por dependencia



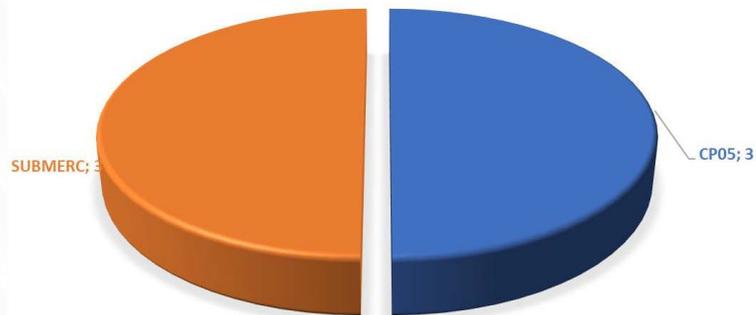
DENUNCIA



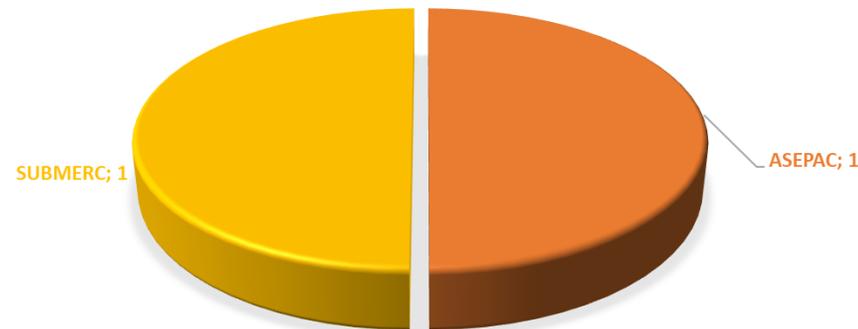
RECLAMO



CONSULTA



QUEJA



“Consolidemos nuestro país marítimo”



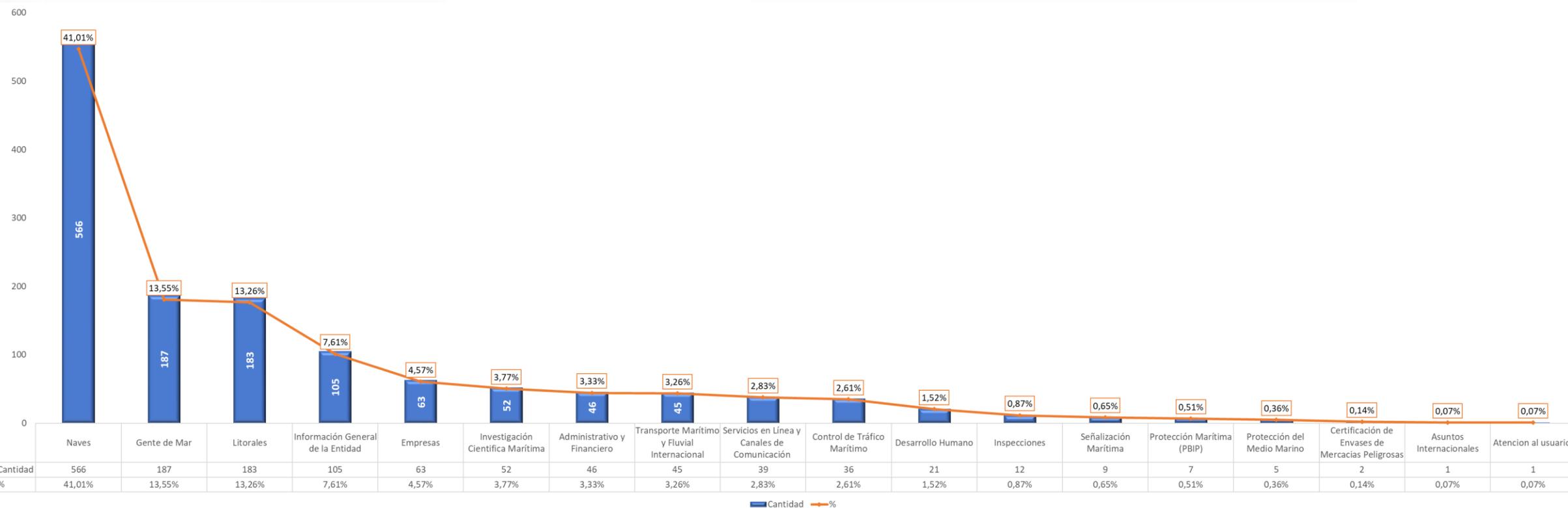
1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



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 41,01%, seguido por Gente de Mar con un 13,55% y en tercer lugar Litorales con un 13,26% 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: 1380

“Consolidemos nuestro país marítimo”

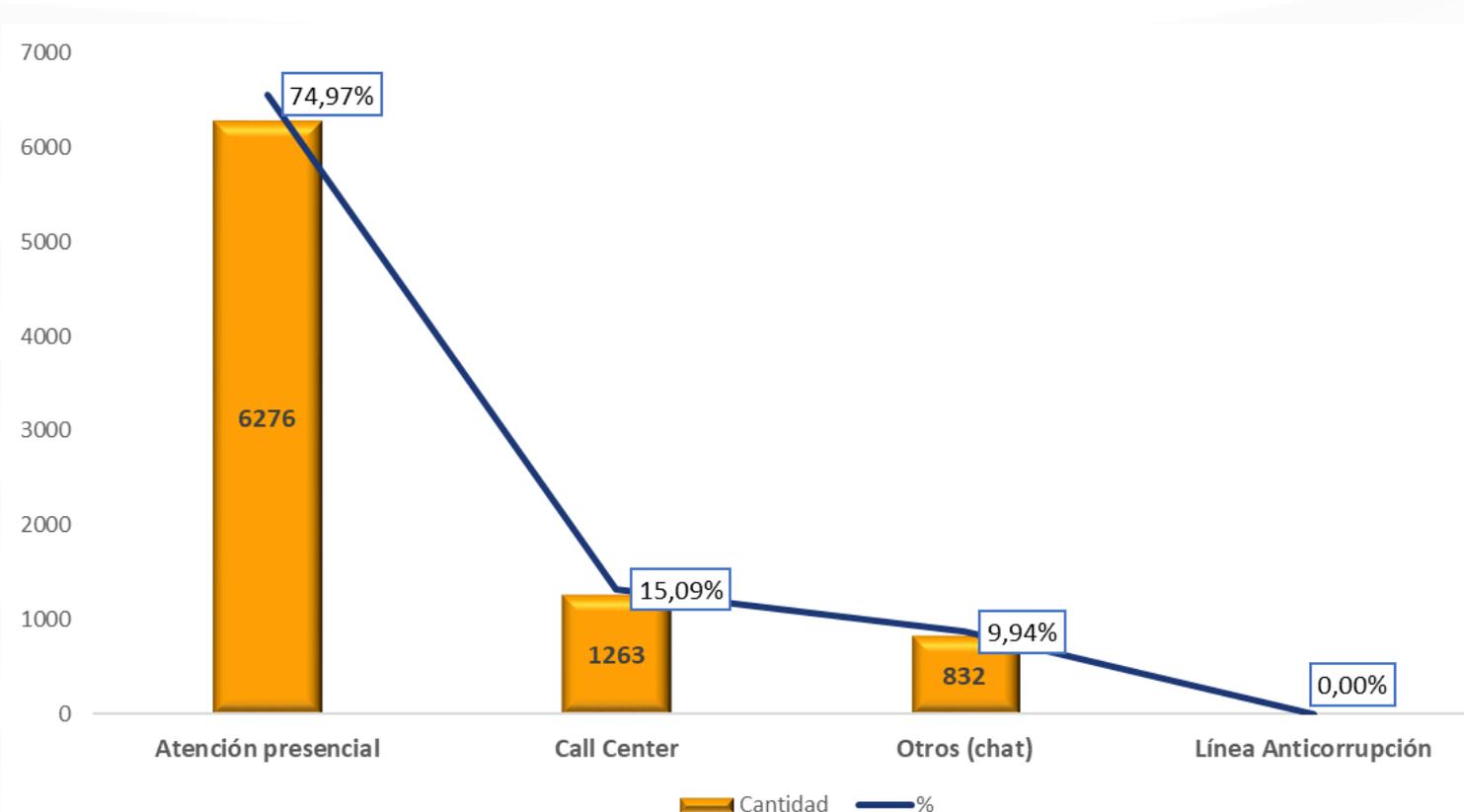


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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 4,18% de peticiones, el número de atenciones registradas para el IV trimestre de 2024 fueron 8.035 y para el I trimestre de 2025 fueron 8.371.



“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 | 542 | 2 | 1 | 10 |
| Peticiones de documentos y de información | 389 | 6 | 2 | 5 |
| Peticiones entre Autoridades | 371 | | | 8 |
| Denuncia | 42 | | | 5 |
| Reclamo | 20 | | | 8 |
| Consulta | 6 | | | 13 |
| Queja | 2 | | | 13 |
| Total general | 1372 | 8 | 1,5 | 9 |

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 389 de estas 383 se gestionaron a tiempo y 6 se vencieron con un promedio de 2 días de vencimiento.

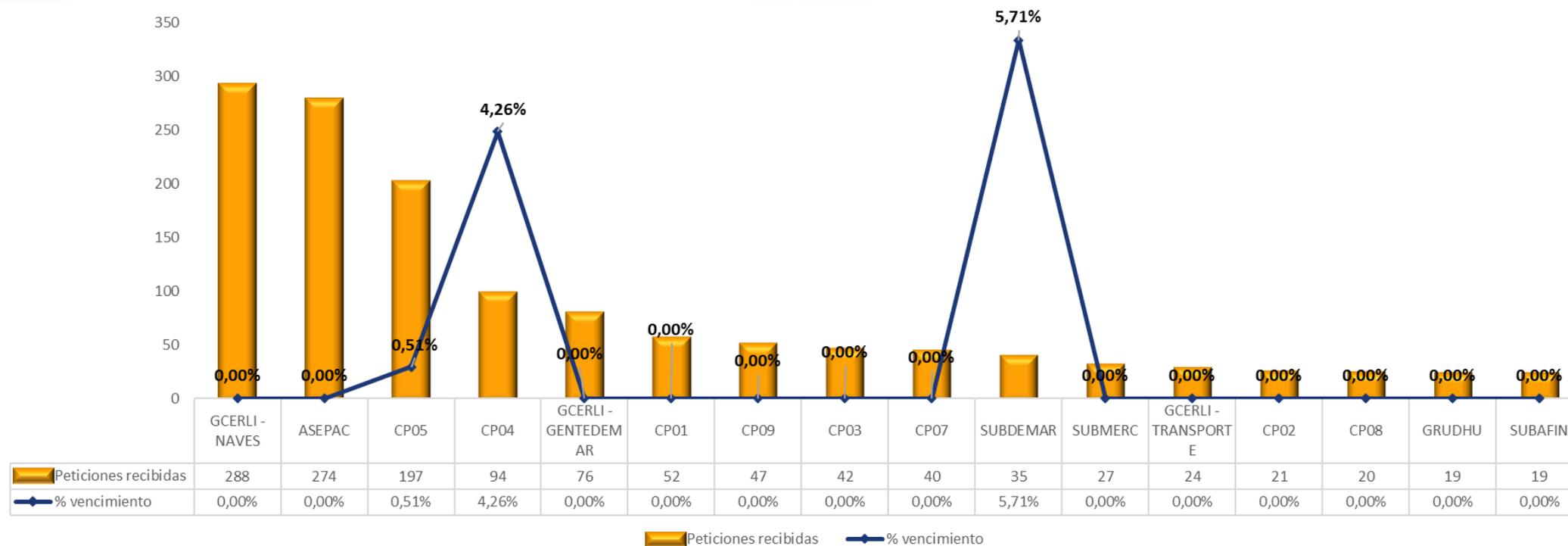
Asimismo, el promedio del tiempo de respuesta para las peticiones que se respondieron dentro de los términos de Ley se encuentra en 9 días.



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



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



En la grafica se refleja el porcentaje de incumplimiento de los términos de Ley, teniendo como base las PQRS gestionadas en cada Unidad.

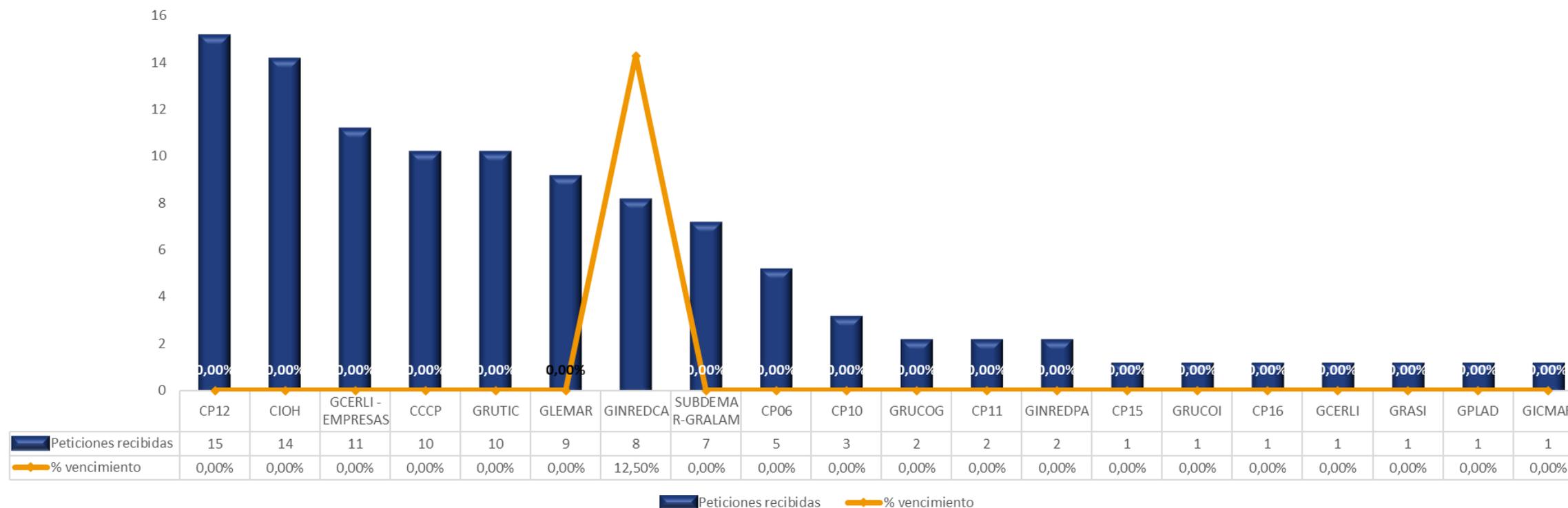
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.6 Cumplimiento términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



En la grafica se refleja el porcentaje de incumplimiento de los términos de Ley, teniendo como base las PQRS gestionadas en cada Unidad.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

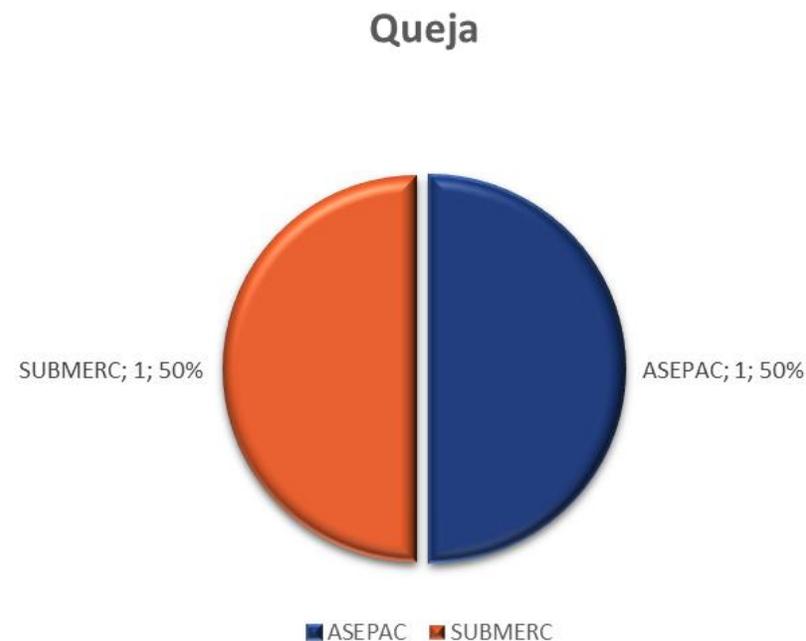
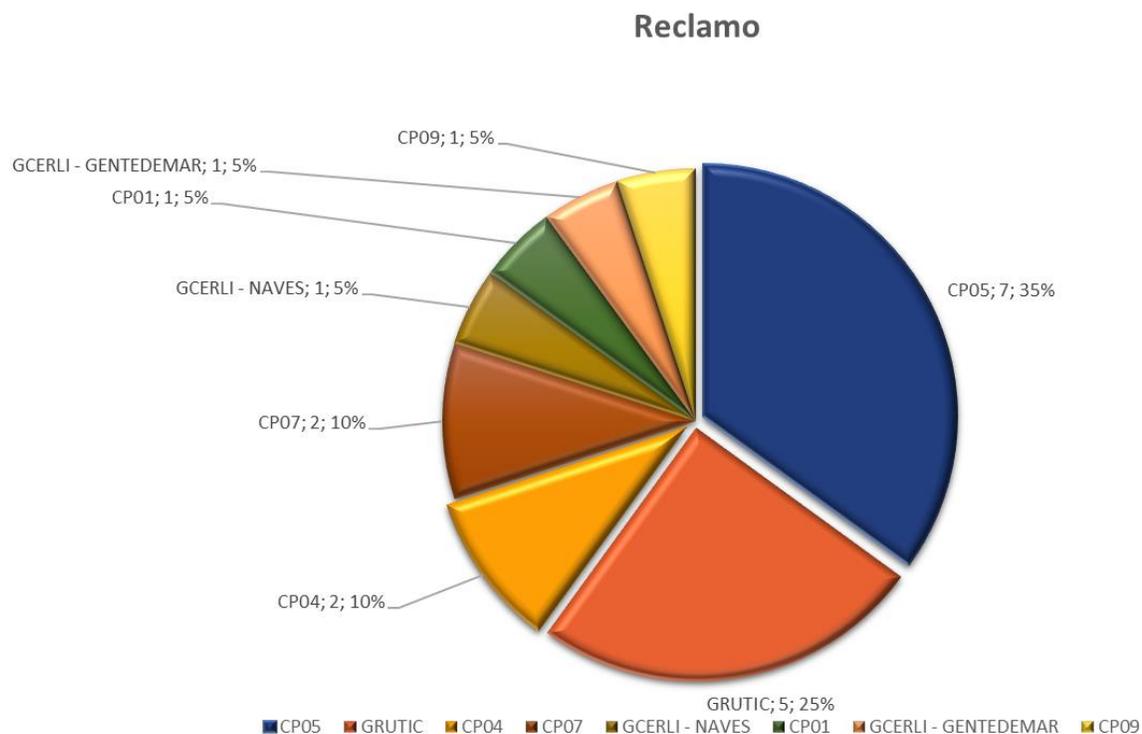


1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



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”

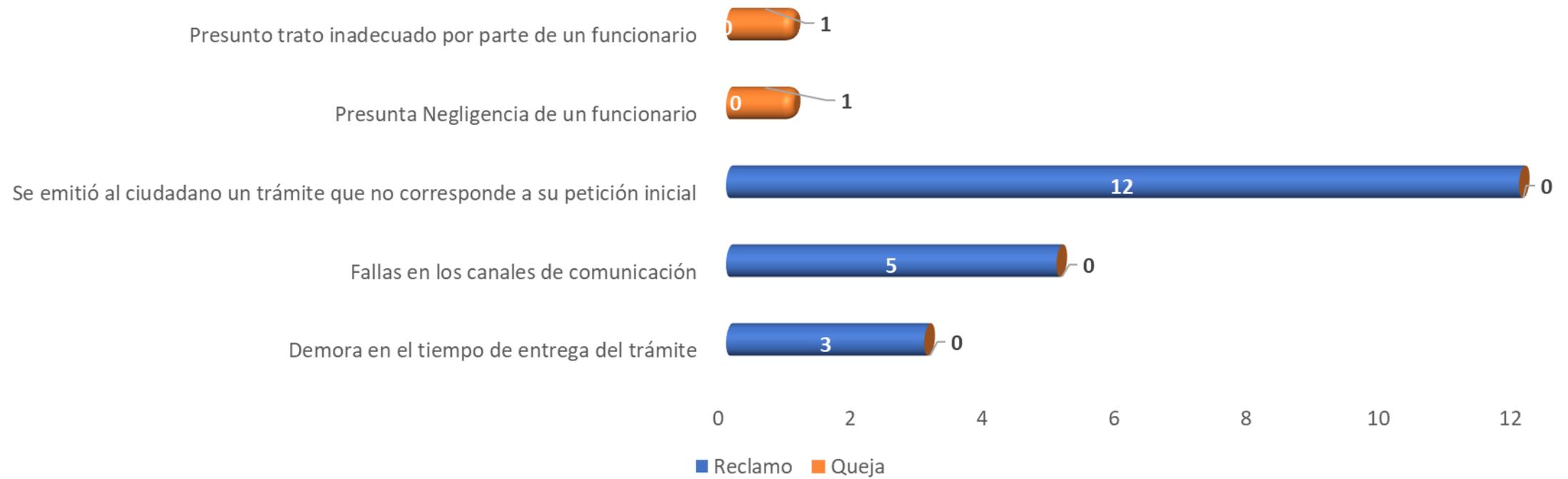


1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



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

Asunto / Sub tipificación



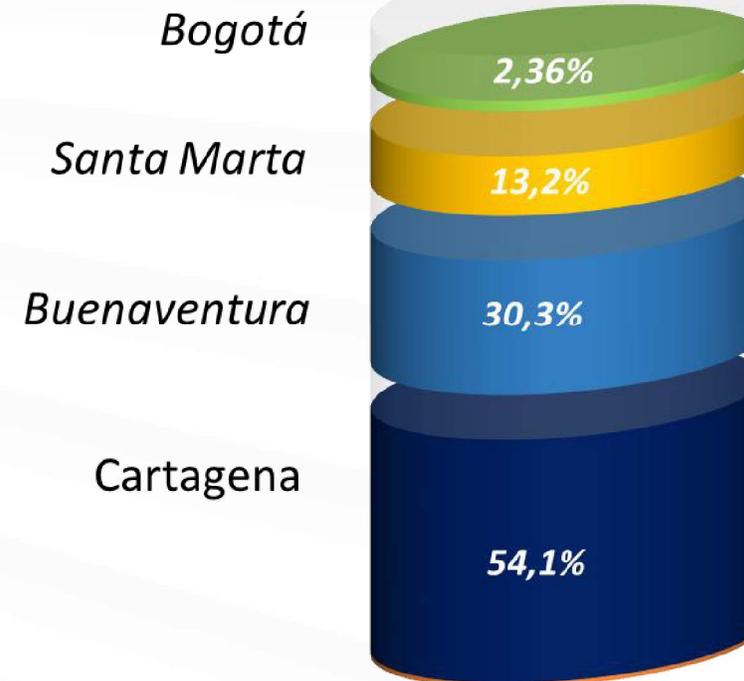
“Consolidemos nuestro país marítimo”

2. Atención presencial



6612

- Para el trimestre a reportar, se registran 6.612 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo un aumento del 3,3% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 6.398 atenciones. En las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Bogotá se representa el 100% del total de las atenciones.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 54,1% lo cual equivale a 3.580 usuarios atendidos en el I trimestre del 2025.



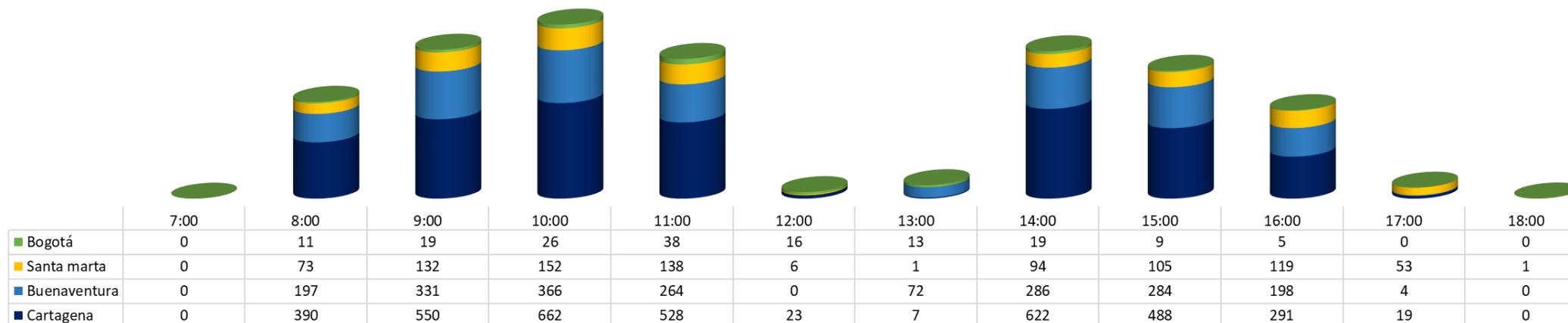


2. Atención presencial



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 48% 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 38,1%.



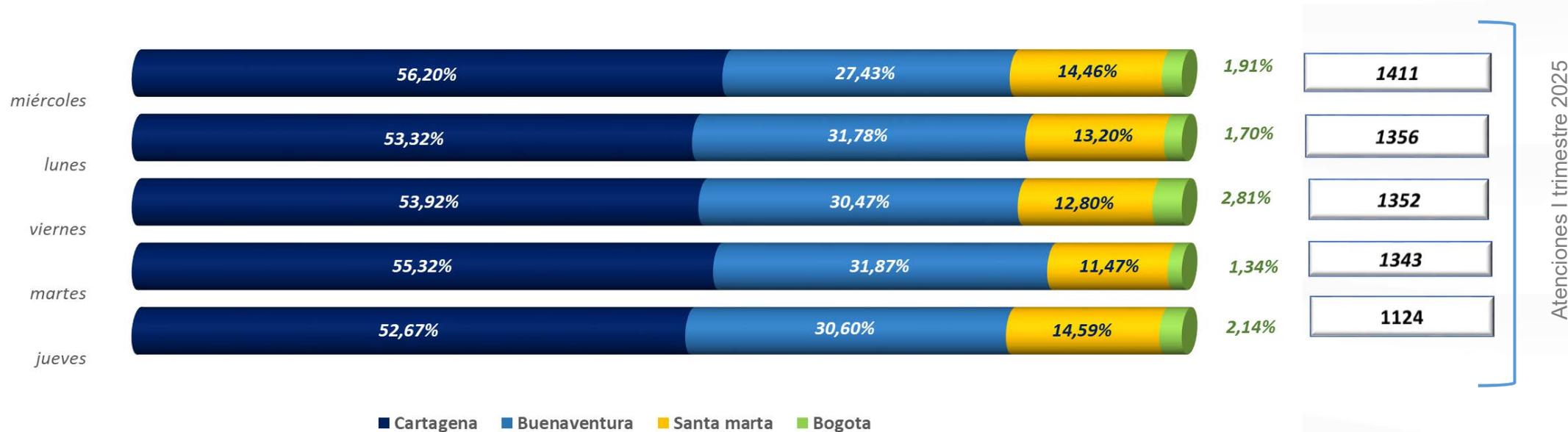


2.1 Comportamiento de visitas por día semanal



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas en las unidades en la atención presencial se resaltan los miércoles ya que fueron los que presentaron mayor afluencia con 1.411 usuarios, seguido de los lunes con 1.356 usuarios y los viernes con 1.352 usuarios.
- Los martes y jueves son los días que menor afluencia de usuarios se presentaron en las capitanías para este trimestre.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

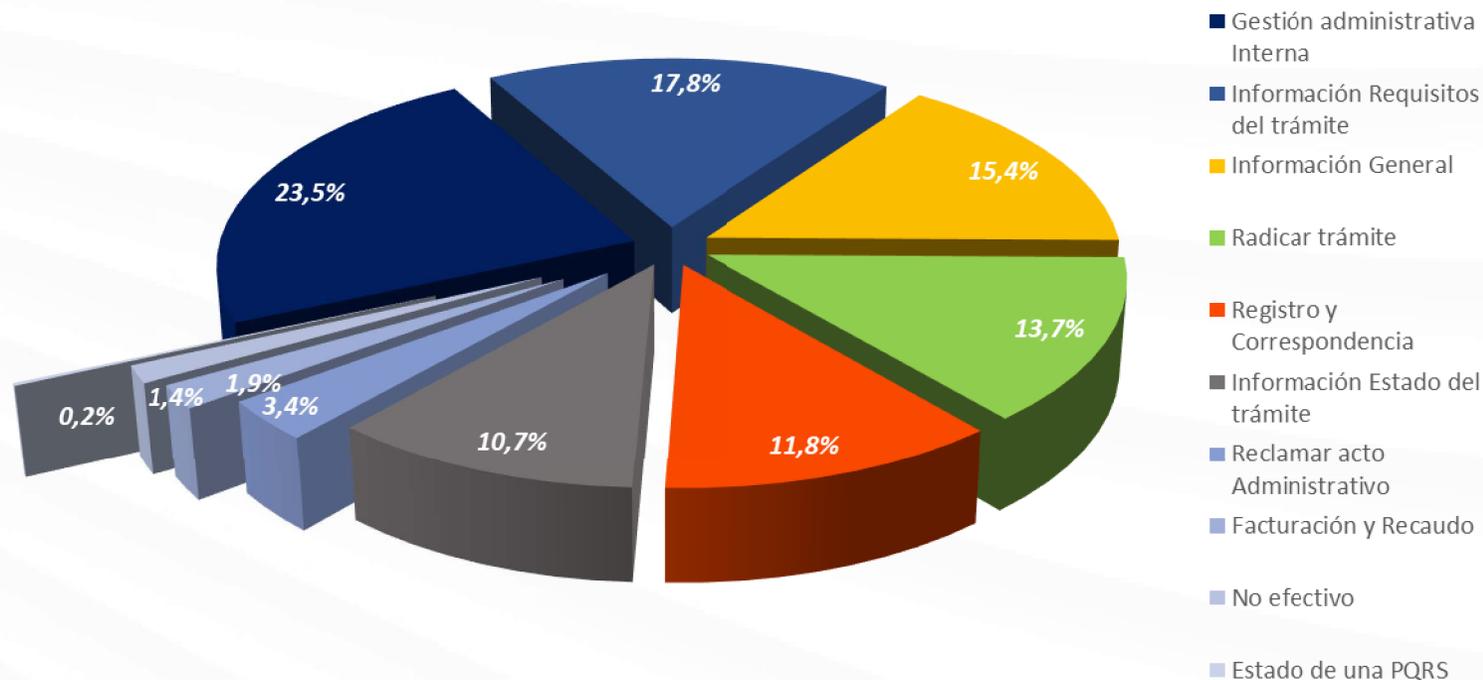


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde Gestiones administrativas internas (entrega de documentos y recepción de documentos) con una participación del 23,5%, seguido por información requisitos del trámite con 17,8%, información general con 15,4% y luego radicación de un trámite con 13,7%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

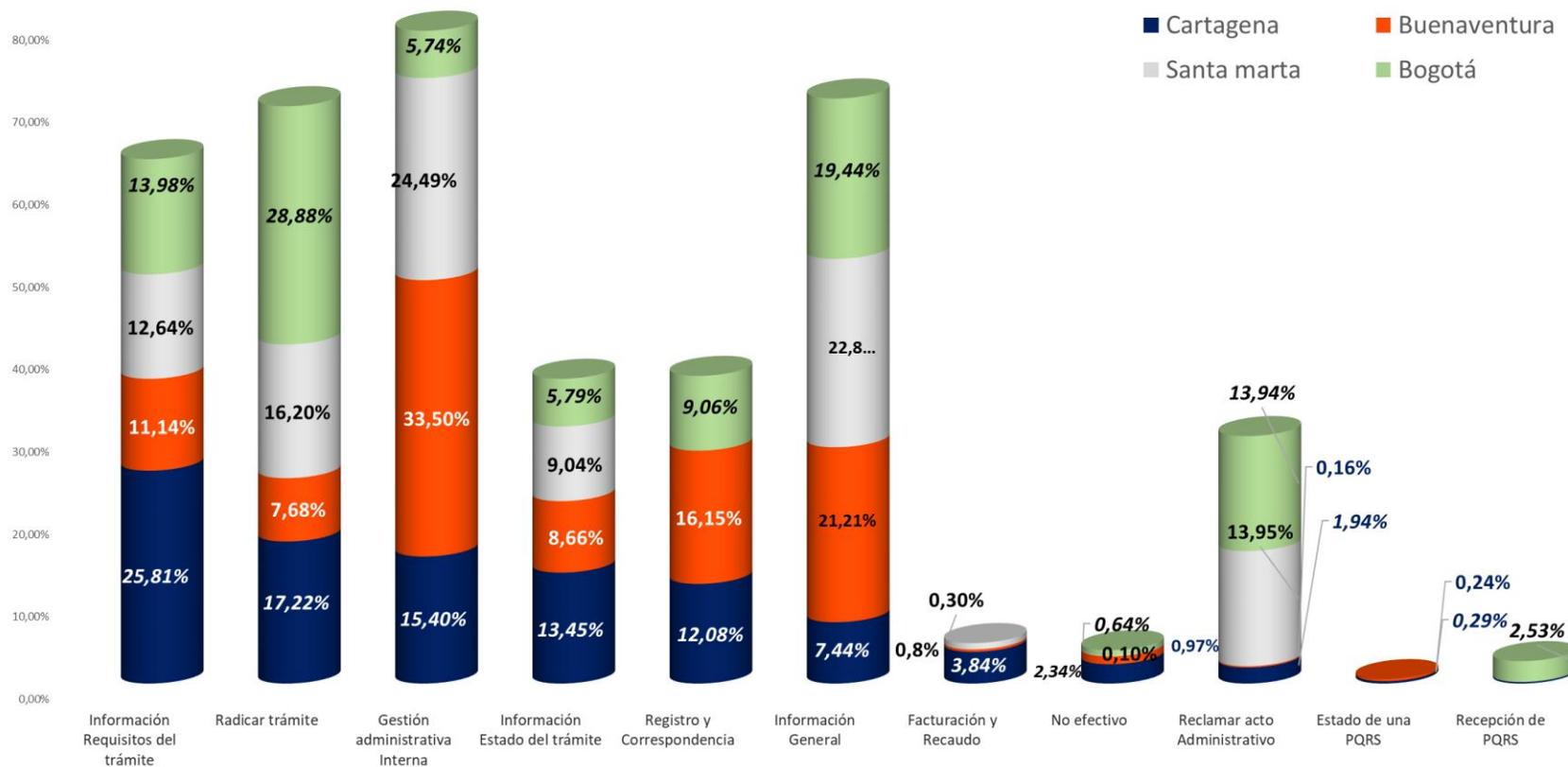


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la siguiente gráfica se observa el tipo de solicitudes que los usuarios realizan en las capitanías y los porcentajes de participación de cada una de ellas



- 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”



3. Línea de atención al ciudadano



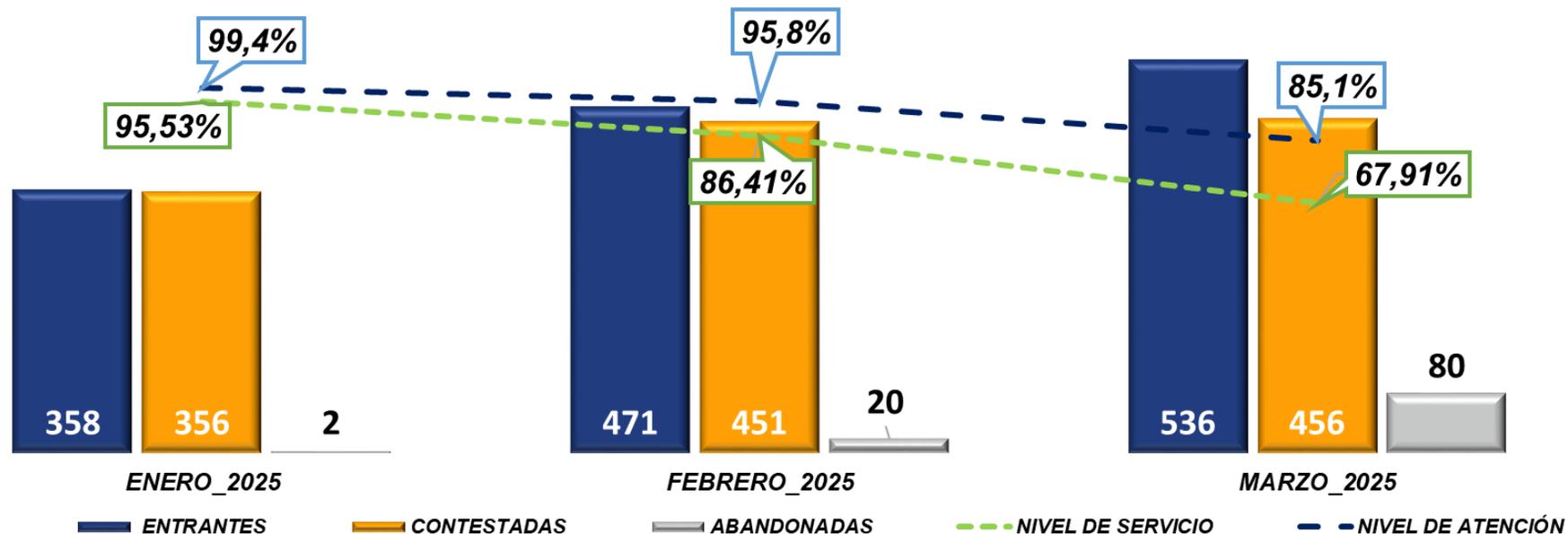
- Para el I trimestre de 2025, se presentó un aumento del 17,7% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el IV trimestre de 2024, pasando de 1.073 a 1.263. No presentamos ninguna novedad en la atención de nuestra línea de atención.
- Se evidencia para I trimestre de 2025 el nivel de atención para los meses de enero y febrero tuvimos el indicador por encima del 95%, el promedio de los tres meses quedo en 92,53%. Para el IV trimestre el nivel quedo en 97,19%, en comparación al trimestre anterior disminuimos un 4%.
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:15:13 minutos, a comparación con el trimestre anterior aumentamos 1 minuto, este aumento puede asociar al aumento de llamadas en la línea y la disminución de un agente de servicio.



3. Línea de atención al ciudadano



- Para el trimestre no se presentó ninguna novedad en la atención. Los indicadores presentaron una disminución en comparación al IV trimestre de 2024, esto debido a que en el mes de marzo se presentó disminución en los agentes que atienden la línea, esto generó que aumentara el abandono. Adicionalmente marzo fue el mes con mayor cantidad de llamadas entrantes.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

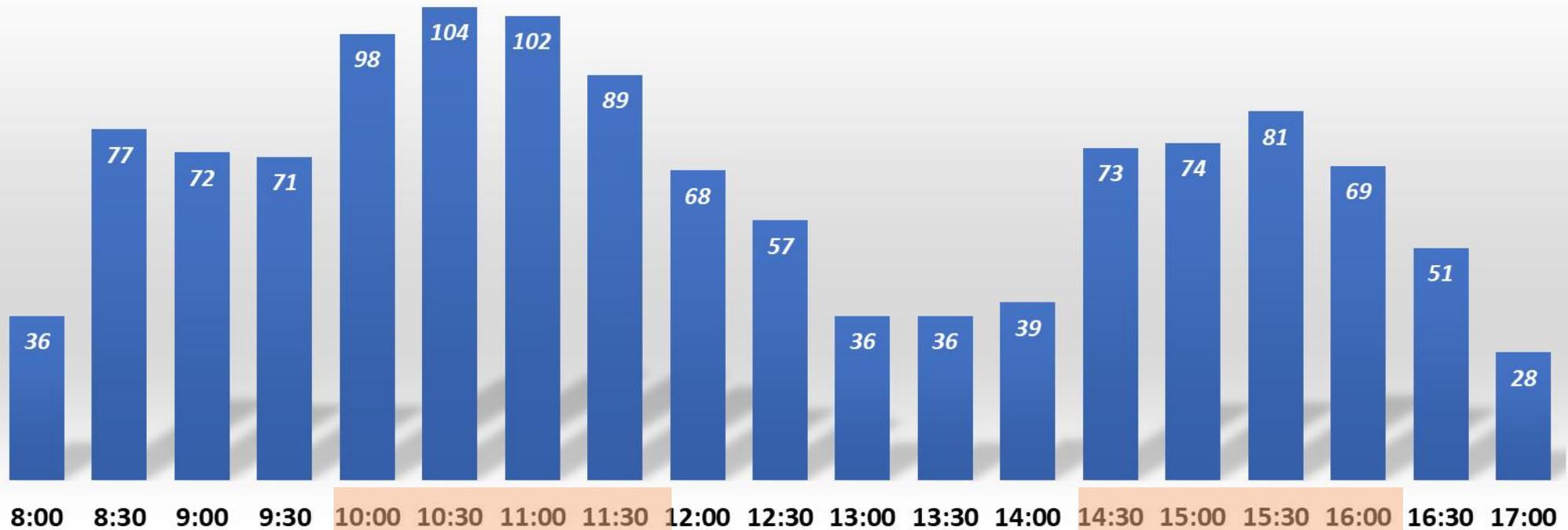


3.1 Tráfico de Llamadas



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

El primer rango corresponde a la mañana de 10:00 am a 11:30 am con un 31% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:00 pm con un 21% de comunicaciones.

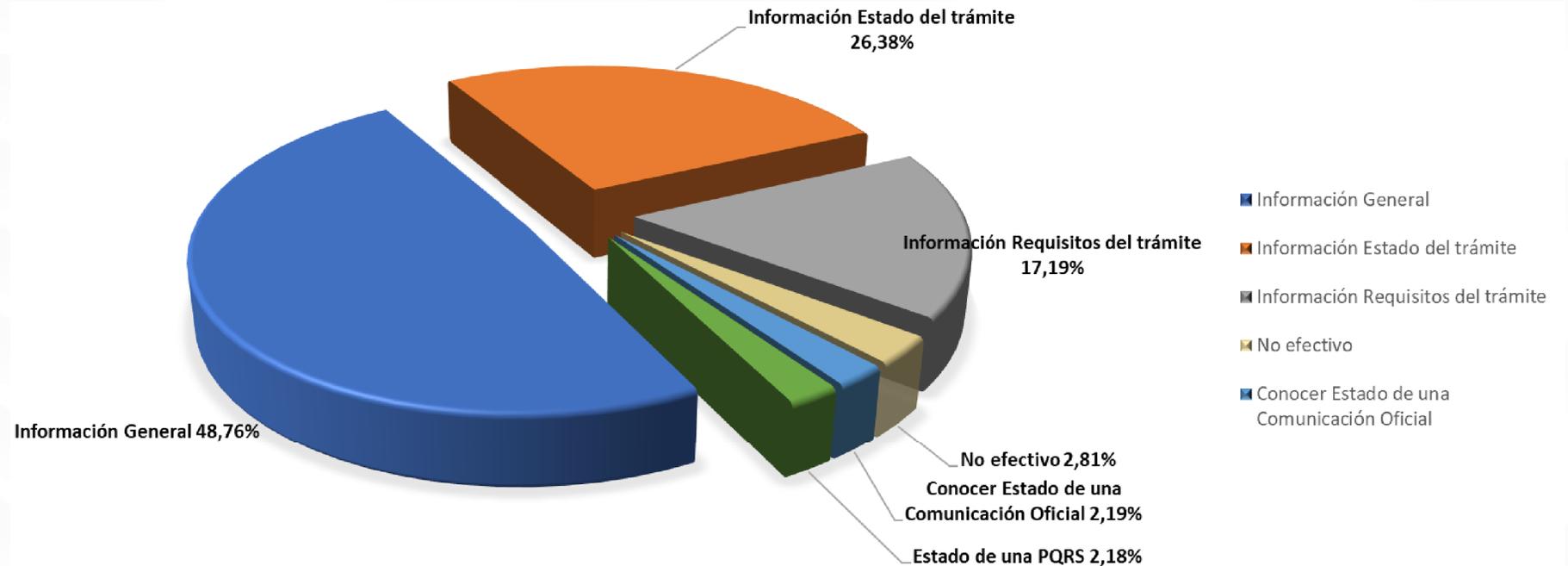


“Consolidemos nuestro país marítimo”

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 48,76% se relaciona con información general, el 26,38% Información estado de trámite, el 17,19% Información requisitos del trámite, el 2,81% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas con paso a conmutador y llamadas de prueba; 2,19% estado de una comunicación oficial y el 2,18% estado de una PQRS.



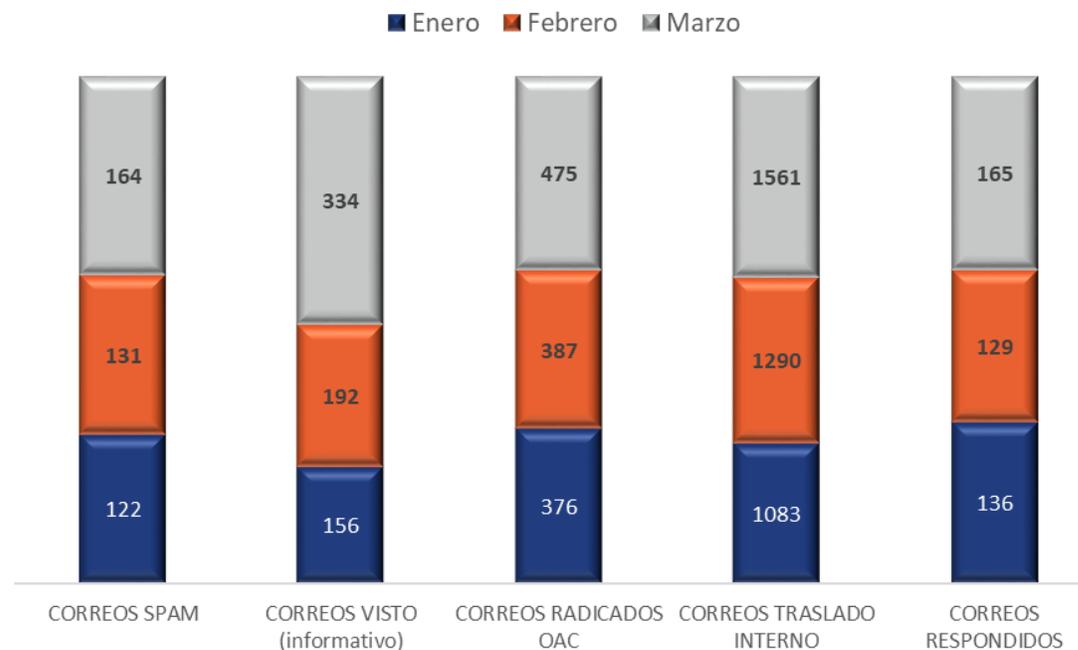
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 remitiéndolas a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado para solicitud de peticiones, las cuales son radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el periodo actual se reporta una disminución en el correo institucional del 1% pasando de 6.767 a 6.701, comunicaciones recibidas y gestionadas



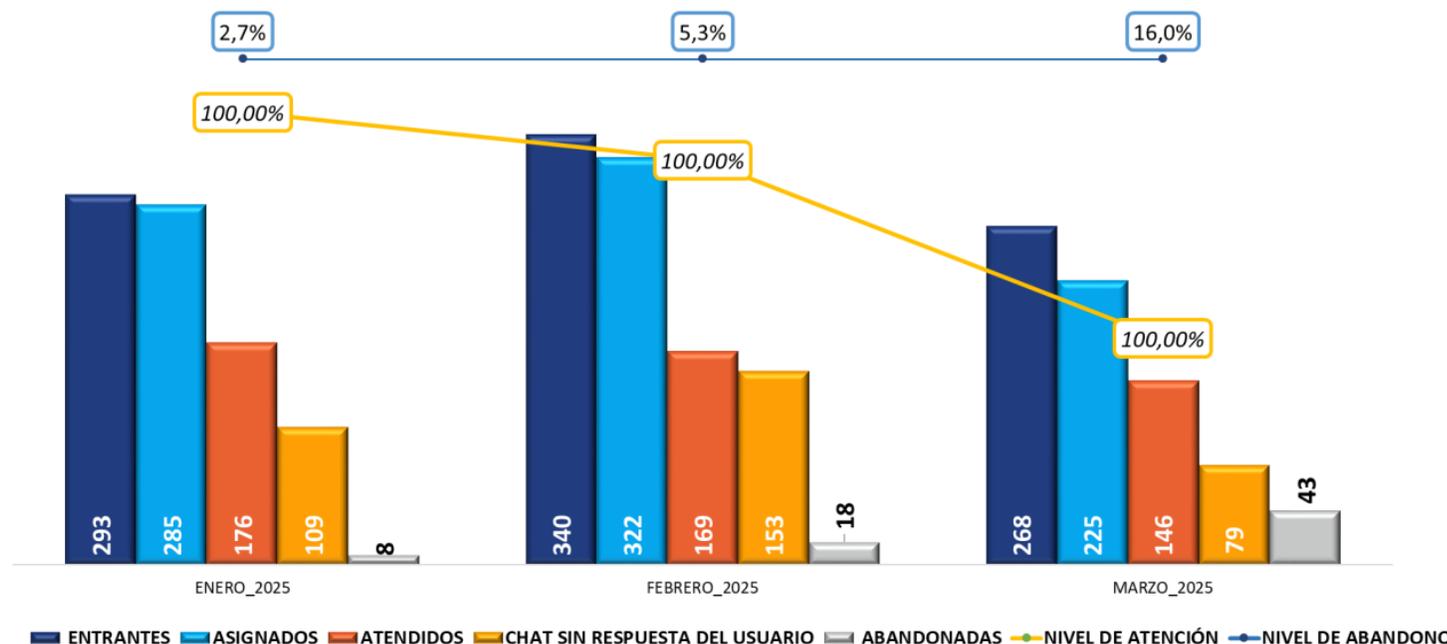
“Consolidemos nuestro país marítimo”



5. Atención chat.



- Para el I trimestre de 2025 se registra un aumento del 5% en la cantidad de interacciones recibidas en el canal representadas en 832 frente a las 794 interacciones del IV trimestre del 2024.
- Se observa que el nivel de atención se mantiene con un cumplimiento del 100%, sin embargo el de abandono su tendencia es a aumentar, lo anterior teniendo en cuenta que se contaba con un agente menos en este canal.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



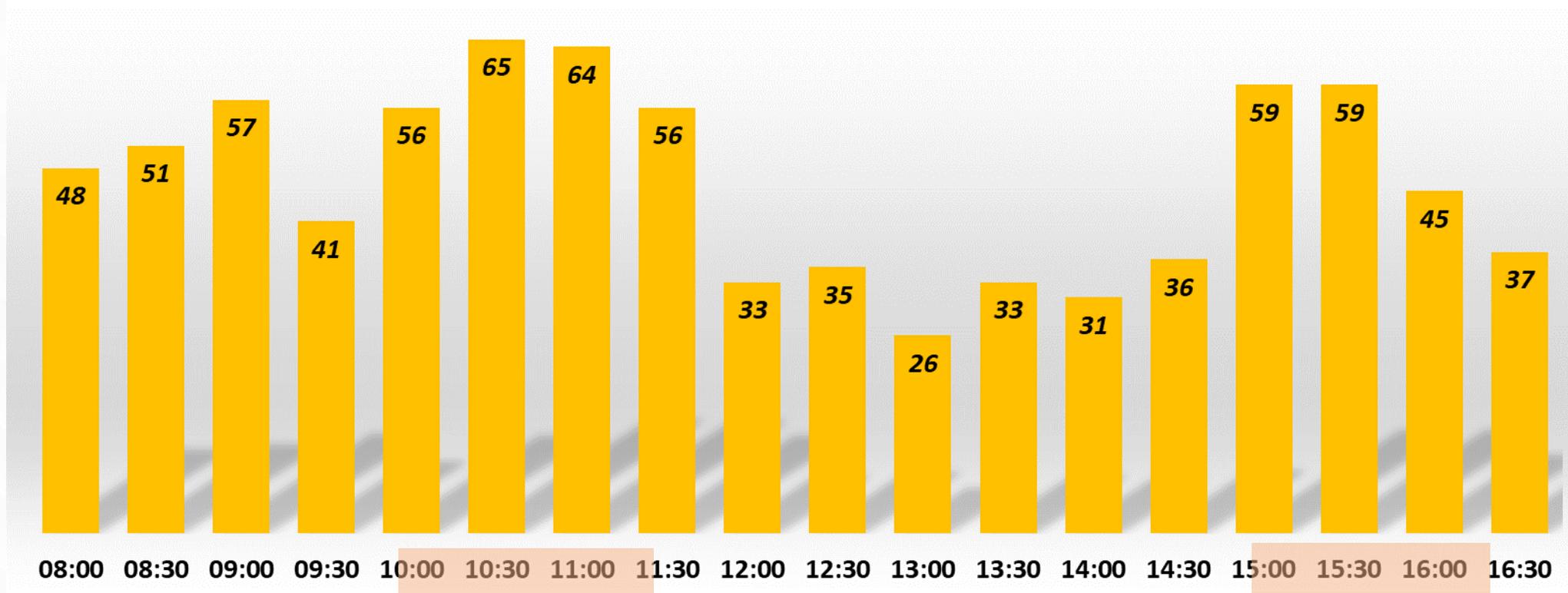
5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



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 10:00 am a 11:00 am con un 29% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 3:00 pm a 4:00 pm con un 20% de comunicaciones.



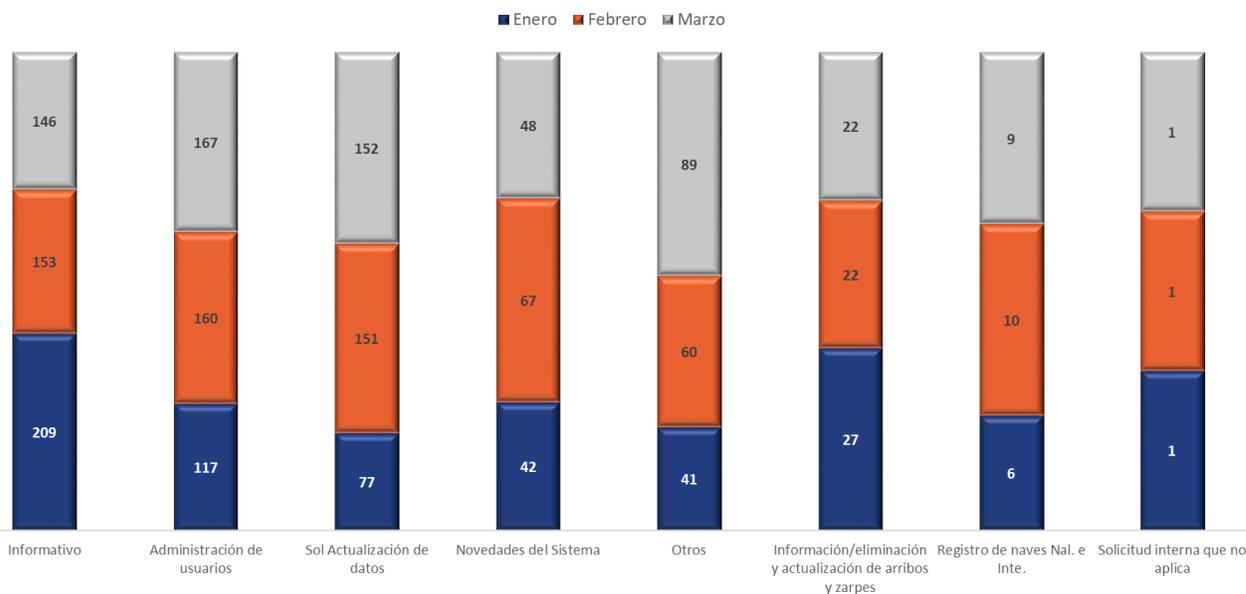
“Consolidemos nuestro país marítimo”



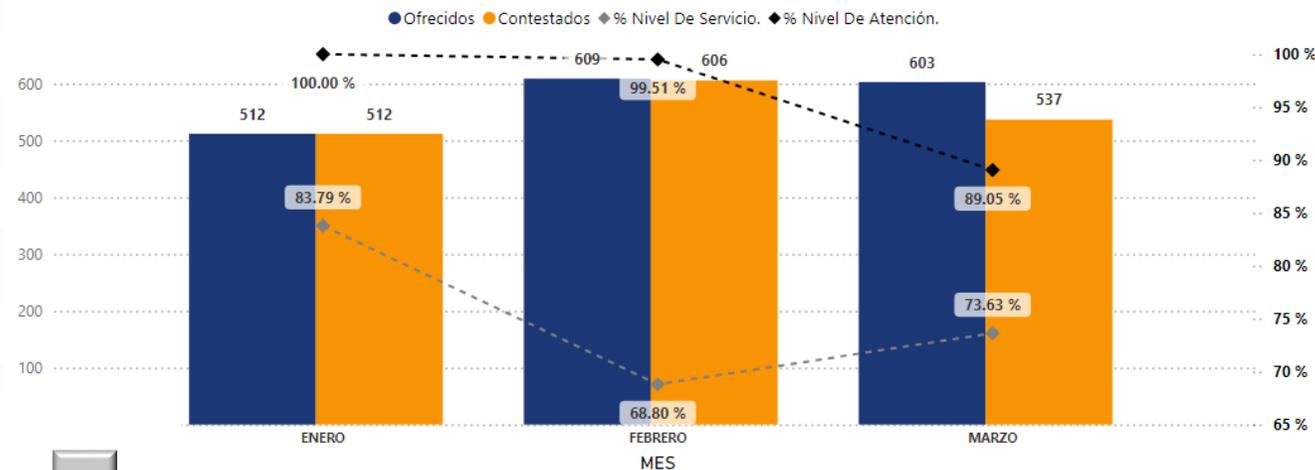
6. Atención correo SITMAR



Este correo electrónico es parte de la mesa de ayuda que se tiene implementada para los usuarios del Sitmar a través de éste se reciben diferentes tipos de solicitudes de los usuarios de este sistema.



Correos Ofrecidos Y Contestados



Para el periodo a reportar se tiene un total de 1.778 gestiones recibidas y gestionadas.

Los tres motivos de tipificación más altos para correo Sitmar son:

1. Informativo (casos escalados a segundo nivel)
2. Administración de usuarios (relacionado con activación y recuperación de contraseña usuarios de Sitmar)
3. Solicitud Actualización de datos (Se usa para corregir datos de naves, actualización de cargos o cambiar algún dato que este registrado en el Sitmar)



7. Trámites radicados a través de SGDEA (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 2.008 a través de la Sede electrónica, presentando un aumento del 13% frente a la cantidad recibida en el IV trimestre de 2024 con un total de 1.777.

Para atención presencial se tiene un total 1.227 radicados en las capitanías de puerto de Buenaventura, Santa Marta, Cartagena y Bogotá.

Presentado una disminución del 18% con relación al trimestre anterior.

| TRÁMITE | SEDE ELECTRÓNICA | PRESENCIAL |
|---|------------------|-------------|
| Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI) | 70 | 164 |
| Asignación Número de Identificación del Casco | 84 | 58 |
| Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales | 12 | 1 |
| Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima | 3 | |
| Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana | 5 | 2 |
| Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad | 3 | 4 |
| Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC | 151 | 181 |
| Certificado de suficiencia | 972 | |
| Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales | 173 | 5 |
| Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos | 22 | 3 |
| Licencia de peritos marítimos | 4 | 9 |
| Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico | 5 | 7 |
| Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales | 222 | 615 |
| Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas | 3 | 1 |
| Permiso de operación para remolcadores OAC | 3 | 3 |
| Permiso de Permanencia para Yates y Veleros de Bandera Extranjera | 91 | 4 |
| Permiso Especial de Practicaje | 11 | 11 |
| Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos | 7 | |
| Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima | 8 | |
| Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público | 6 | 4 |
| Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos | 47 | 40 |
| Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales | 104 | 115 |
| 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 | |
| Total general | 2008 | 1227 |

“Consolidemos nuestro país marítimo”



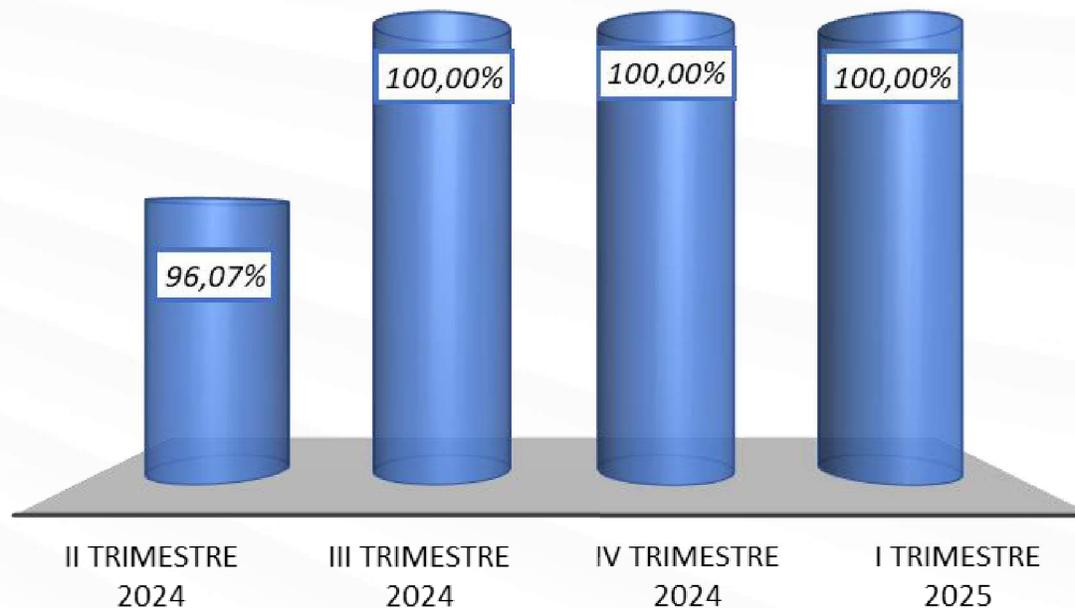
8. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Atención oportuna a las peticiones desde el Área de Servicio y Participación Ciudadana

Para el I trimestre de 2025 se registra un porcentaje de atención oportuna del 100%, manteniendo el cumplimiento durante los últimos 3 trimestres, dando 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 2 días posterior a la fecha de vencimiento, lo que 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.



9. Evaluación por parte del usuario



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

Se recibieron 63 encuestas de 1380 peticiones atendidas con una participación de 5%.

En una escala de 1 a 3, donde 1 es no satisfecho y 3 es muy satisfecho, se tiene un 87,3% de satisfacción (respuestas con calificación de 2y 3)

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

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

El tiempo der espuesta fue antes de lo esperado y con los datos solicitados. Muchas gracias

Buenas tardes para todos, esperamos que se encuentren muy bien.

Quisiéramos expresar nuestra mas sincera gratitud por el excelente servicio y la atención recibida respecto a nuestra consulta sobre la publicación de la revista País de Mares y el artículo que propusimos. Estamos muy agradecidos por la publicación de nuestro trabajo y quisiéramos felicitarles por su invaluable labor anual en esta destacada contribución a la Ciencia y al País.

Excelente servicio, oportuna y pronta respuesta a lo solicitado por parte de la FISCALIA GENERAL DE LA NACION, MUCHAS GRACIAS...

“Consolidemos nuestro país marítimo”



9. Evaluación por parte del usuario



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

| Fecha | Mes | Expediente | Inconformidad usuario | Analisis |
|------------|-------|---------------|--|---|
| 2025-01-23 | enero | 187/2025/PQRS | Los medios de entrega de respuestas en general son muy deficientes, en ocasiones se requiere de la presencia de funcionarios para recepcionar o entregar | Usuario solicitó copia de documentos de una nave, la respuesta se dio dentro de los tiempos, se vencía el 31/01/2025 y se respondió el 23/01/25 292025100656 |
| 2025-01-25 | enero | 95/2025/PQRS | no les interesa generar paz en Colombia no hay democracia att la respuesta | Usuario solicitaba la justificación del uso de playas públicas y territorios, la petición 292024117000 llegó el 14/11/2024 y respondió el 28/11/2024 |
| 2025-01-29 | enero | 241/2025/PQRS | pésimo, puesto que nunca se evaluó concretamente la solicitud ??, | Usuario radica un PQRS ya que quería un título de mariner electrotecnico con homologación del estudio que realizó en Colombia y Chile. La respuesta fue que debía hacer curso de formación en Nautas, con lo cual no quedó conforme con la información suministrada |
| 2025-03-04 | marzo | 807/2025/PQRS | | Usuario solicitó la copia de la carpeta de una nave, esto lo radica el 26/02/2025. Se dio respuesta el 03/03/2025 y se le autorizó tener la copia de forma digital. No conocemos el motivo de la inconformidad. |
| 2025-03-08 | marzo | 842/2025/PQRS | | Usuario solicitó la información batimétrica de la isla de Providencia el día 27/02/2025. Se le dio respuesta indicándole que esta era una información que no era posible enviarla por razones de seguridad y defensa nacional, esta respuesta se brindó el 07/03/2025 |
| 2025-03-14 | marzo | 797/2025/PQRS | Gracias por su gentil respuesta, pero es demasiado tiempo entre la petición y la respuesta, debido a que se demoran más de 24 días desde que se pide una solicitud y se recibe su respuesta, aunque el inspector fue muy profesional y apoyo inmediatamente cuando se le solicitó el servicio, excelente el apoyo del inspector marítimo Ignacio Villamil. | Usuario solicitó inspección para el desguace de una nave, esta la solicitó desde el 25/02/2025 y se finalizó el 11/03/2025. La respuesta estuvo dentro de los tiempos establecidos |

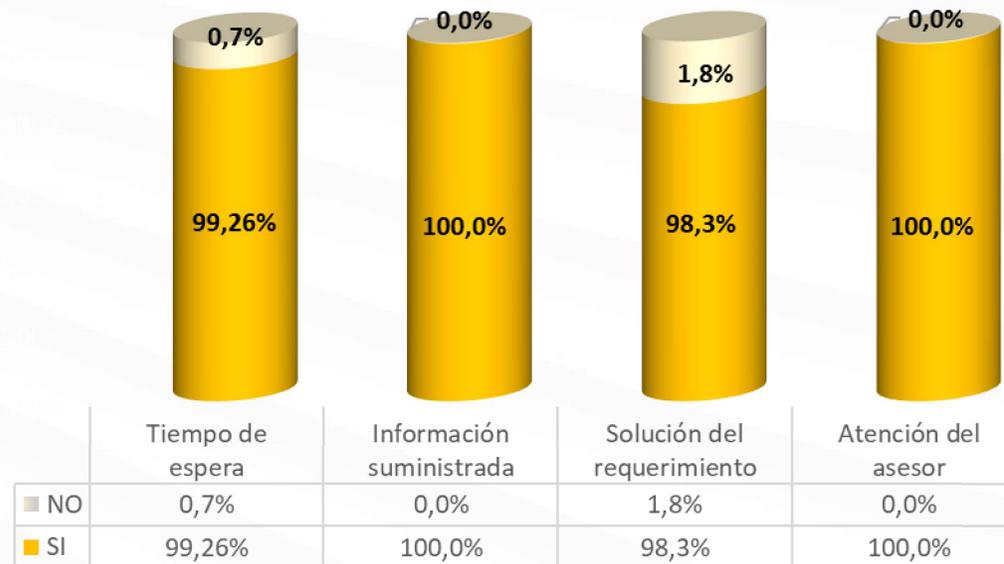


9.1. Encuesta de satisfacción presencial.



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.



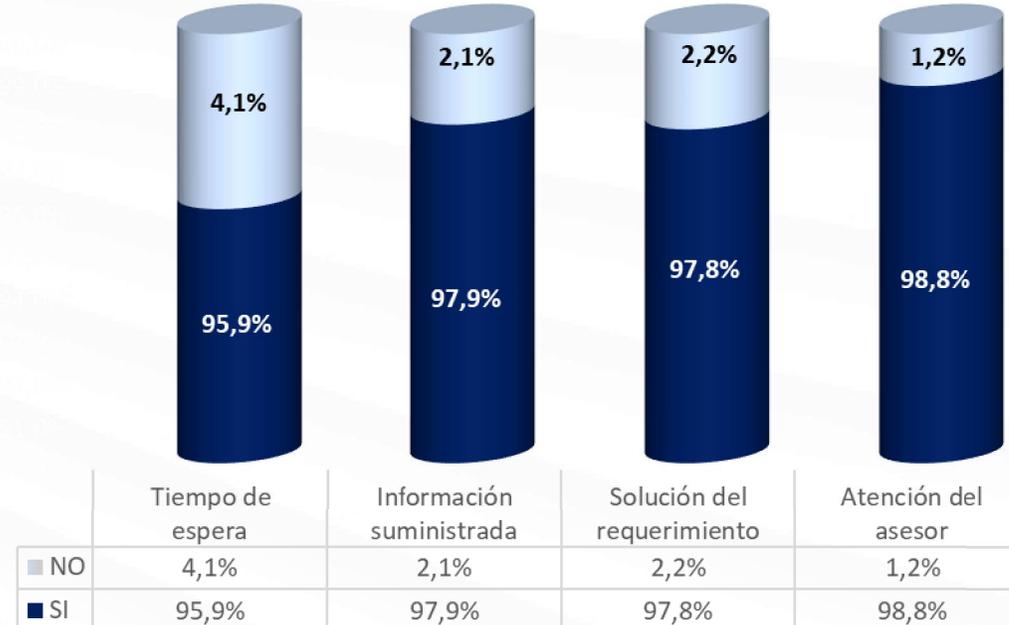
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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.



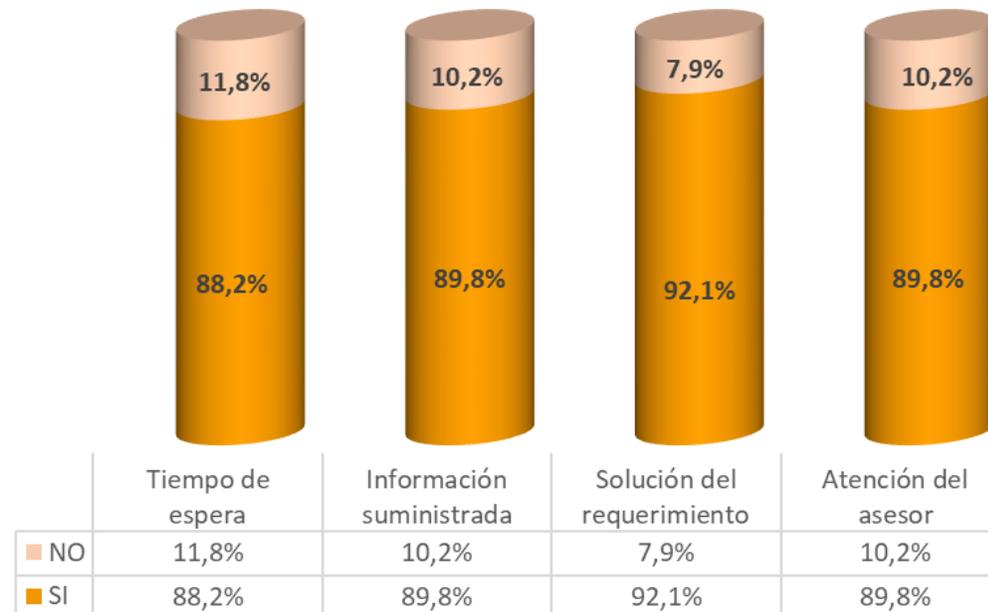
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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”



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidemos nuestro país marítimo”