

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe interno Área de Servicio y Participación Ciudadana, IV trimestre 2025

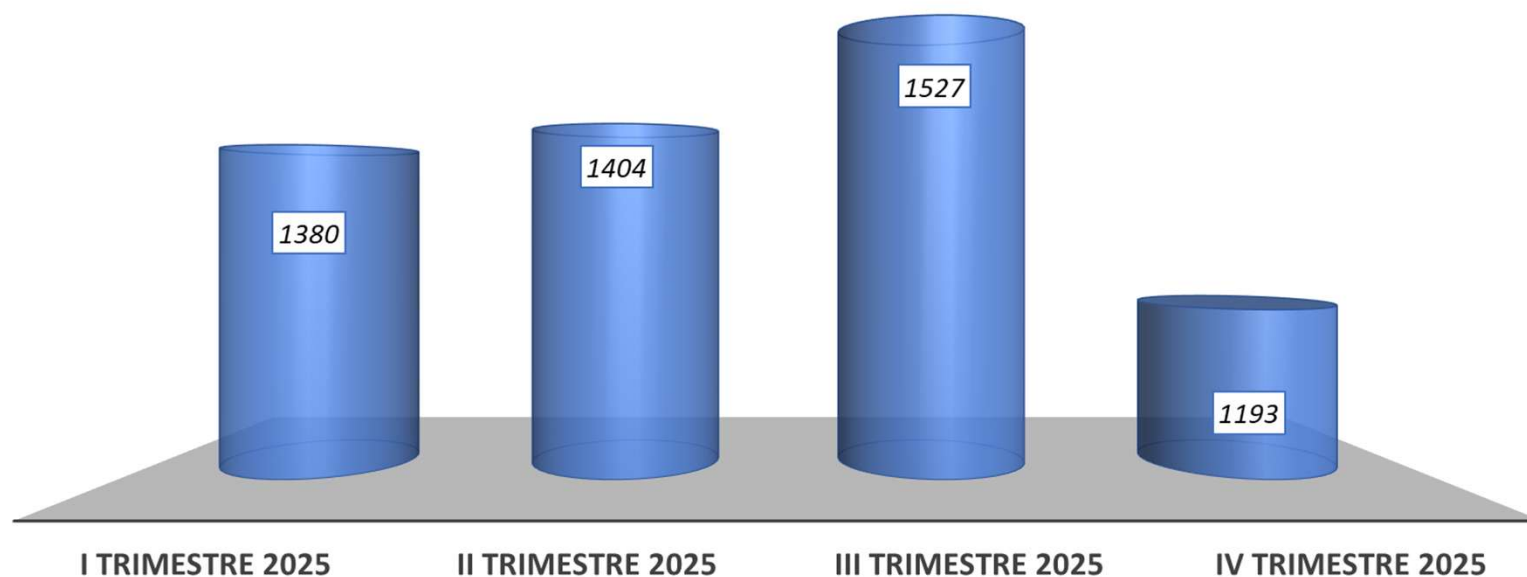


1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Se evidencia una disminución del 21,8% en las peticiones recibidas con relación al III trimestre de 2025. Tuvimos un total de 1.193 peticiones recibidas en el IV trimestre de 2025.



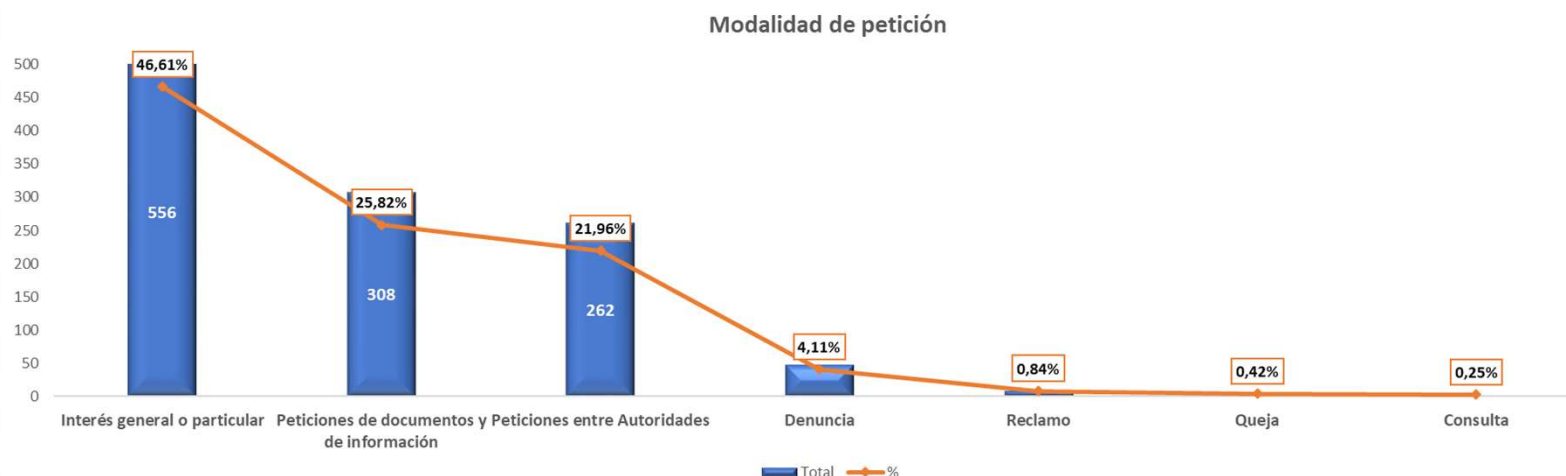
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 46,61%, seguido de peticiones de documentos y de información con 25,85% y en tercer lugar con una participación del 21,96% peticiones entre autoridades.
- Las peticiones que menos se recibieron fueron queja y consulta, las cuales suman 8 peticiones en todo el trimestre.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

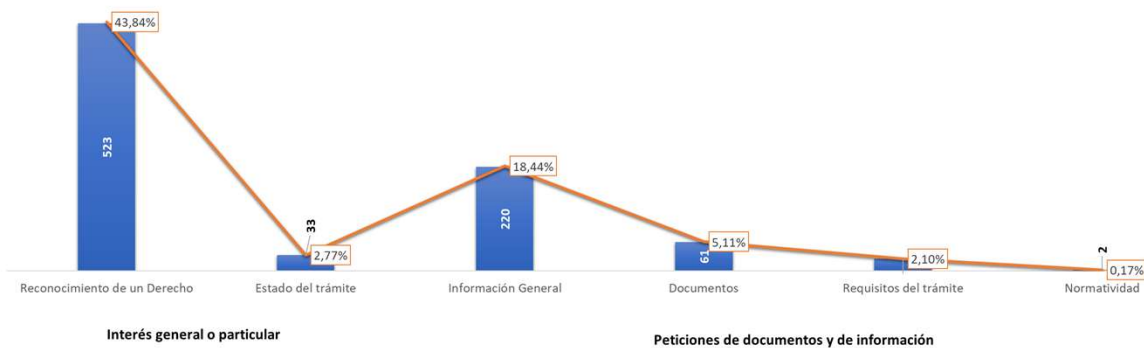


1.1 Modalidad de petición



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	556	46,61%
Reconocimiento de un Derecho	523	43,84%
Estado del trámite	33	2,77%
Peticiones de documentos y de información	308	25,82%
Información General	220	18,44%
Documentos	61	5,11%
Requisitos del trámite	25	2,10%
Normatividad	2	0,17%
Peticiones entre Autoridades	262	21,96%
Sin Subtipo	262	21,96%
Denuncia	49	4,11%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	26	2,18%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	21	1,76%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,08%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,08%
Reclamo	10	0,84%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	5	0,42%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	4	0,34%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,08%
Queja	5	0,42%
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0,25%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,17%
Consulta	3	0,25%
Sin Subtipo	3	0,25%
Total general	1193	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) 16,43%
2. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 14,75%
3. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 12,82%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, la modalidad con mayor participación fue la de petición con 1.126 el cual equivale al 94,38% 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”

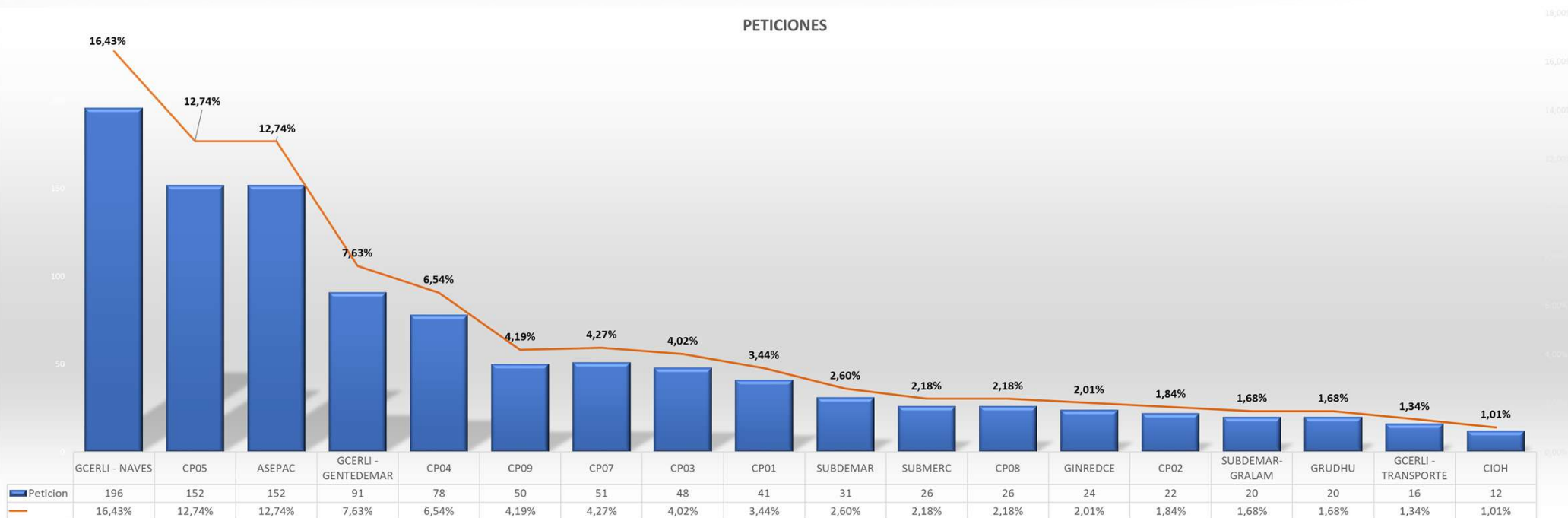


1.2 Modalidad de petición por dependencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

PETICIONES

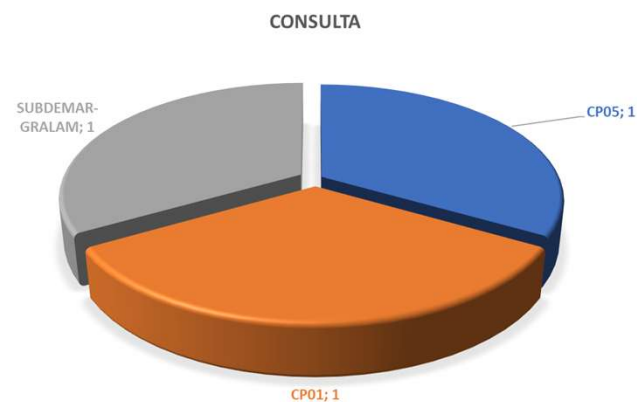
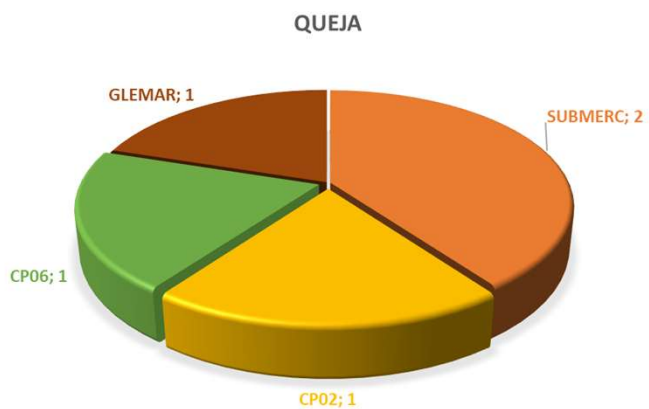
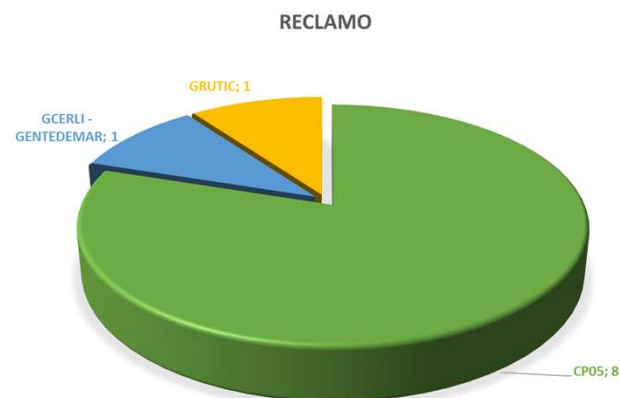
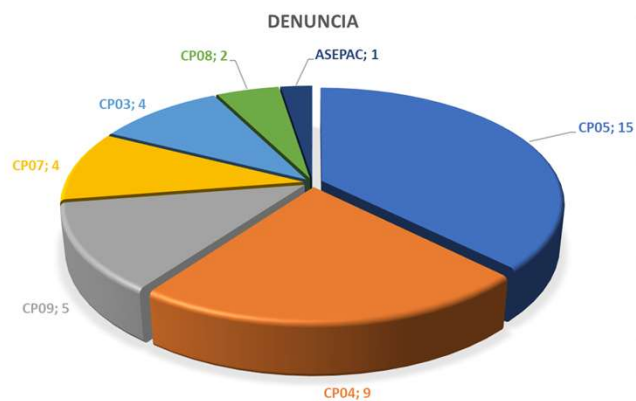


“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.2 Modalidad de petición por dependencia



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



“Consolidemos nuestro país marítimo”

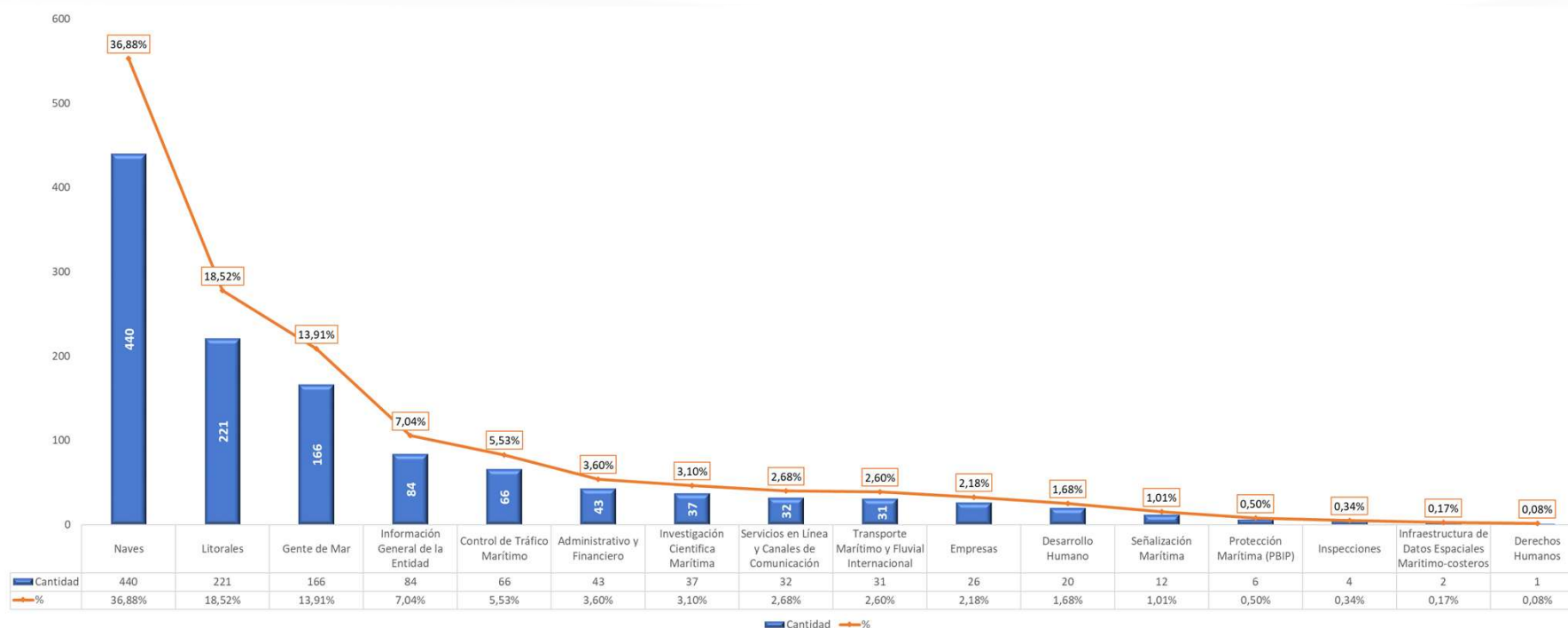


1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



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 36,88%, seguido de Litorales con un 18,52% y en tercer lugar Gente de Mar con un 13,91% 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”

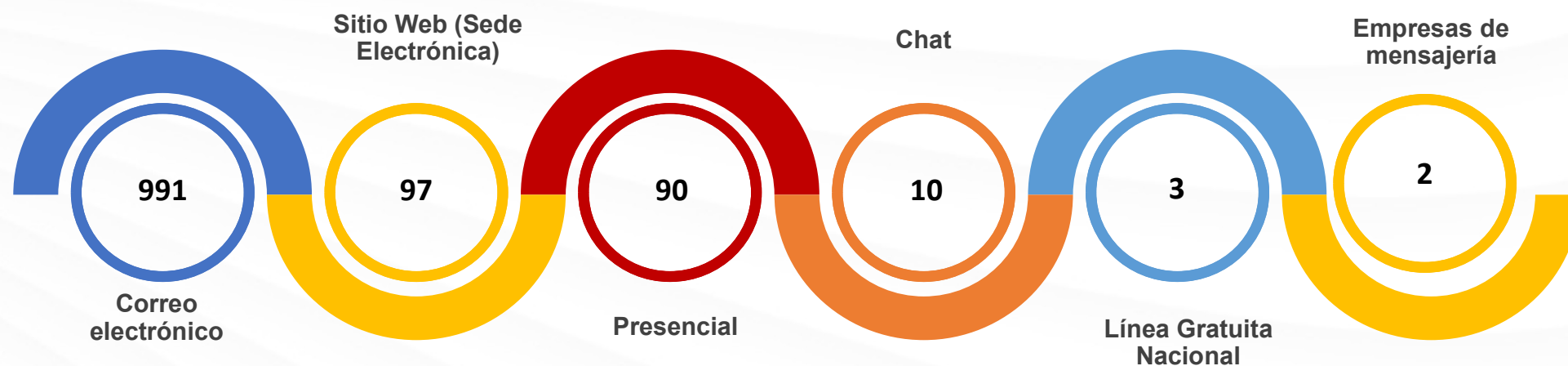


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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: 1.193

“Consolidemos nuestro país marítimo”

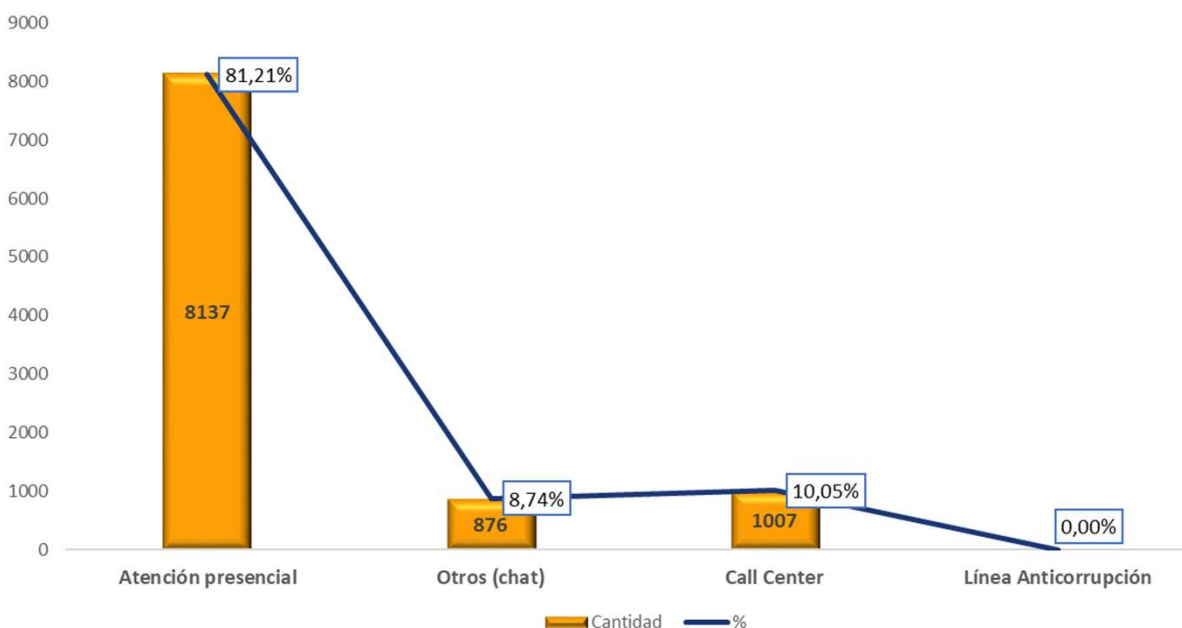


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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 2,09% en peticiones, el número de atenciones registradas para el III trimestre de 2025 fueron 10.230 y para el IV trimestre de 2025 fueron 10.020.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.5 Tiempo promedio de respuesta



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- 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	544	12	1	7
Peticiones de documentos y de información	303	5	1	7
Peticiones entre Autoridades	260	2	1	4
Denuncia	49			9
Reclamo	10			10
Queja	4	1	1	8
Consulta	3			11
Total general	1173	20	1	8

Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de interés general y particular, con un total de 556 de las cuales 544 se gestionaron a tiempo y 12 se vencieron con un promedio de 1 día de vencimiento.

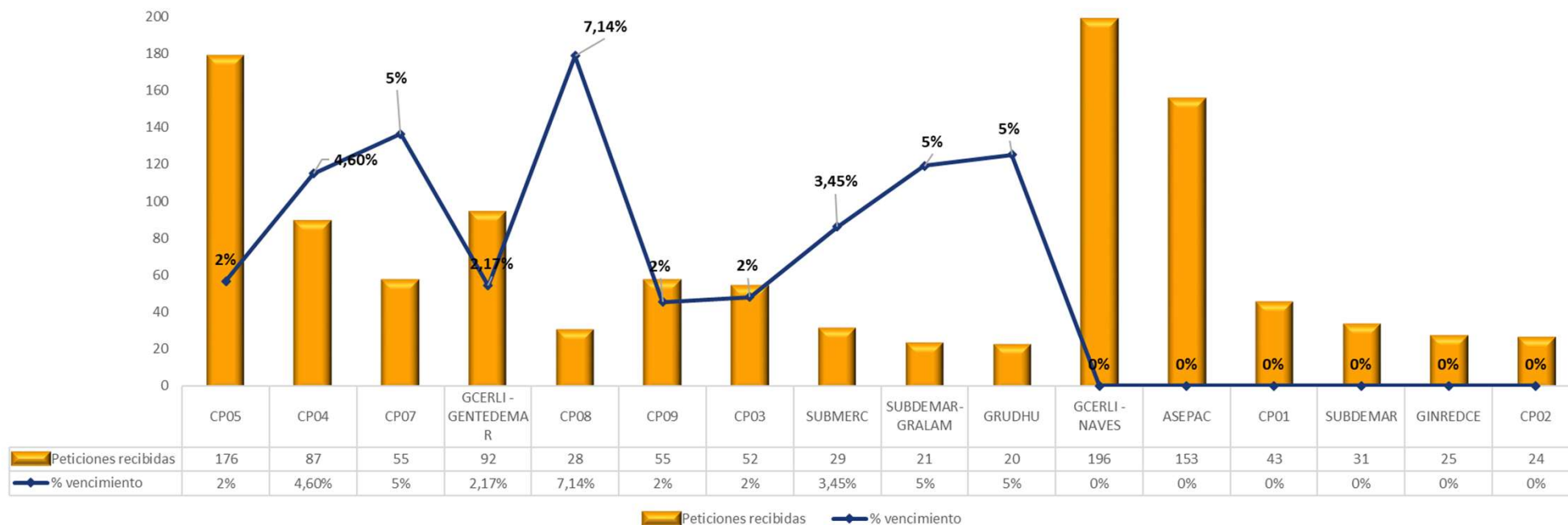
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 día, 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.

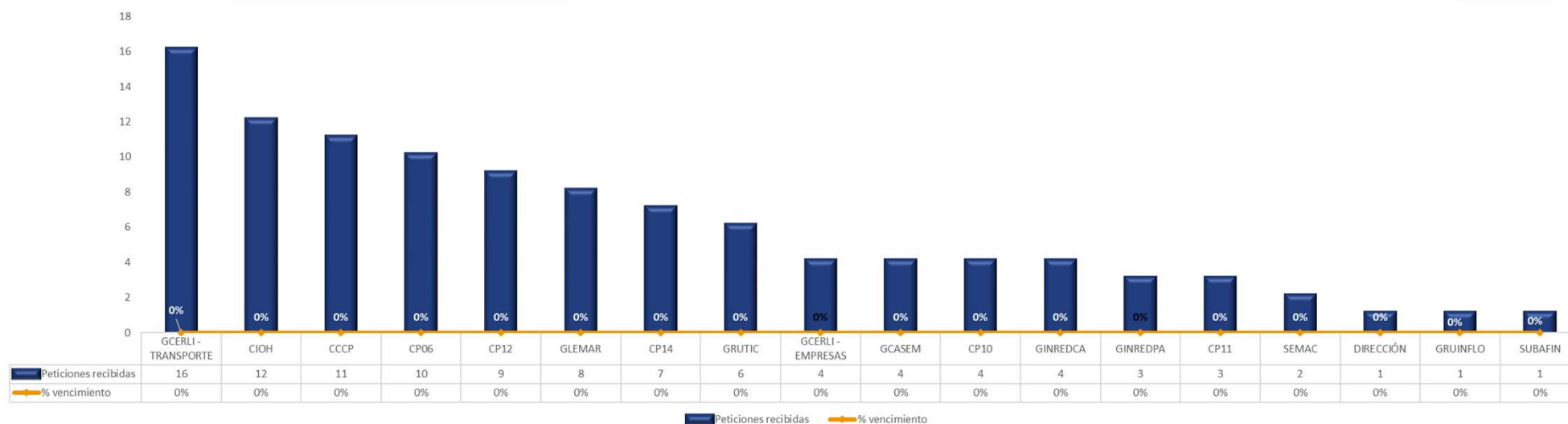
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 8 días.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

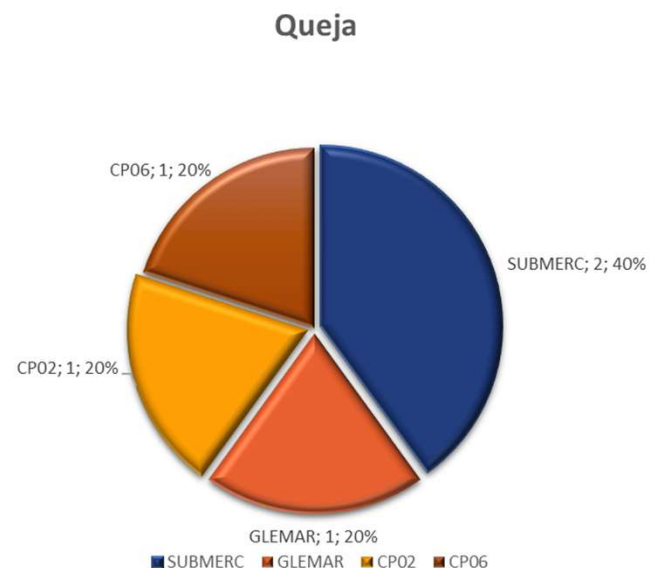
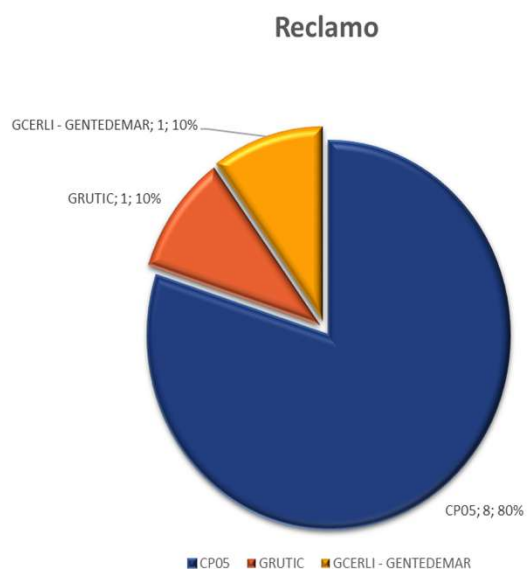


1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



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”

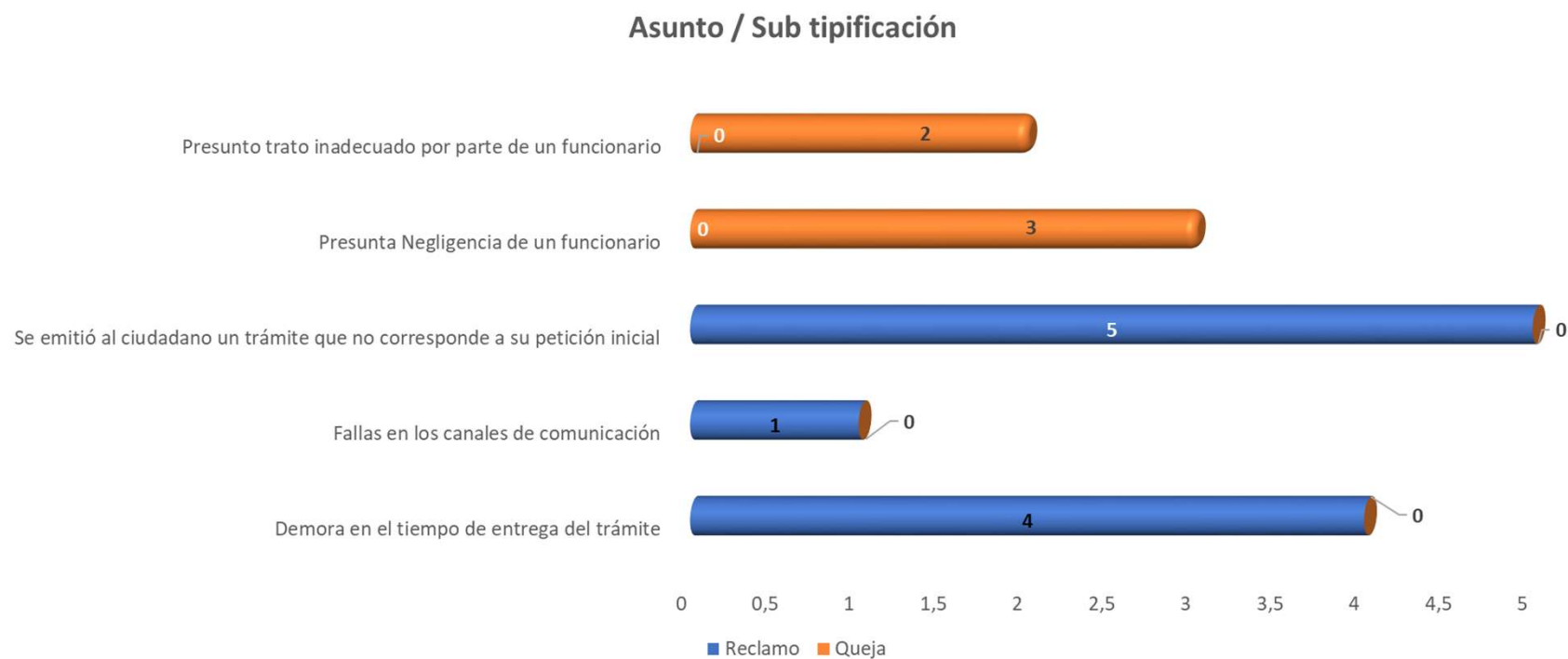


1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



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.



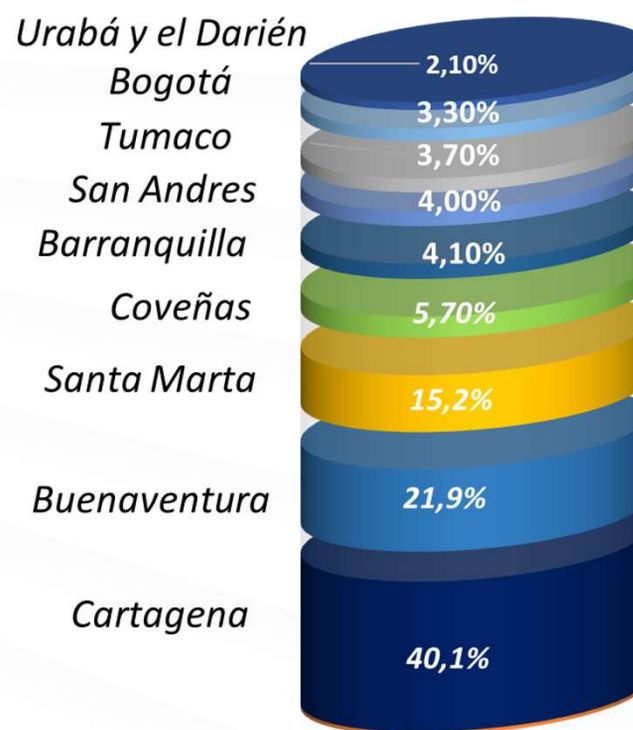
“Consolidemos nuestro país marítimo”

2. Atención presencial



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el trimestre a reportar, se registran 8.137 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 4,12% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 8.487 atenciones.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 40,1% lo cual equivale a 3.263 usuarios atendidos en el IV trimestre del 2025. Seguido de Buenaventura con 1.783 usuarios y Santa Marta con 1.235 usuarios atendidos.



8137

“Consolidemos nuestro país marítimo”



2. Atención presencial

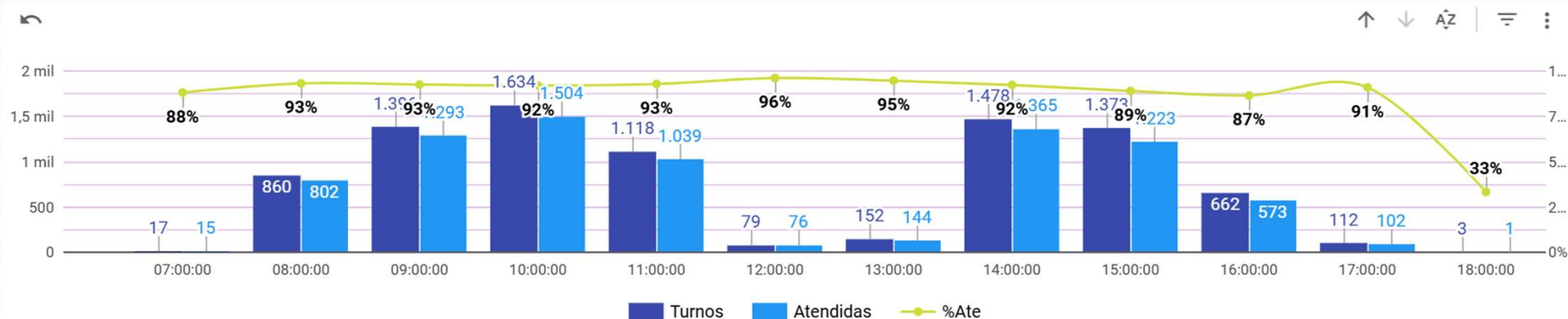


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 47% 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%.

Histórico - Nivel de Atención



“Consolidemos nuestro país marítimo”

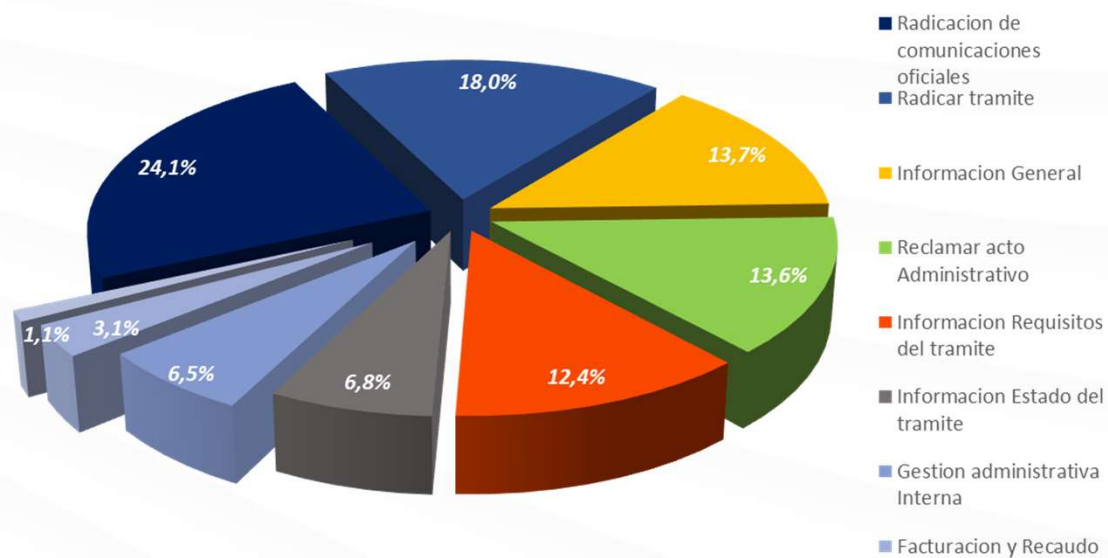


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde a Radicación de comunicaciones oficiales con 24,1%, seguido de radicación de un trámite con 18%, información general con un 13,7% de participación, reclamo de acto administrativo con una participación del 13,6% e Información Requisitos del trámite con el 12,4%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

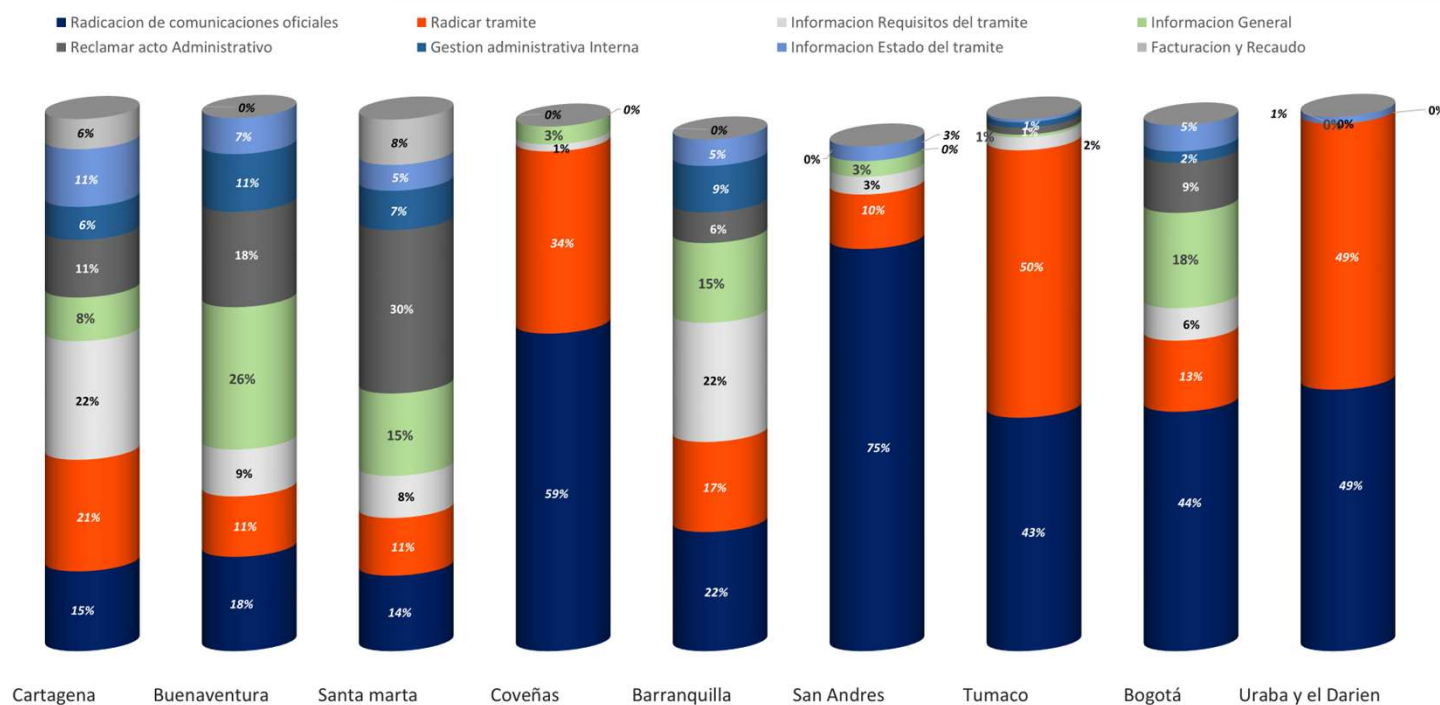


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



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 octubre a diciembre.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



3. Línea de atención al ciudadano



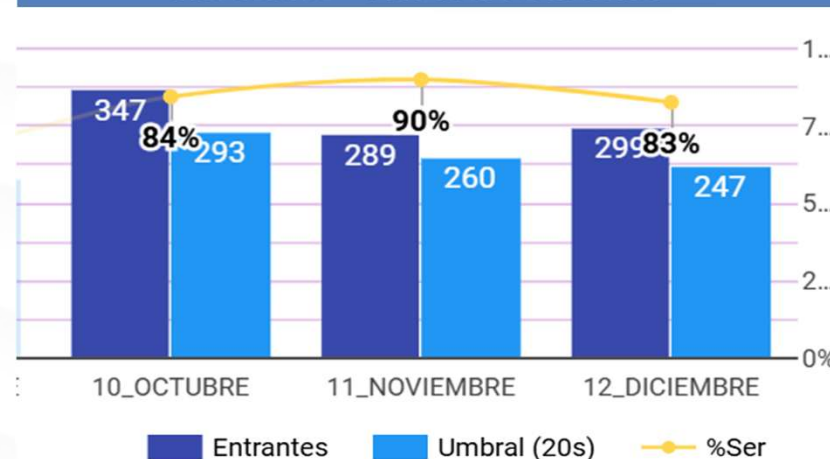
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Durante el IV trimestre de 2025, la cantidad de llamadas atendidas aumentó en un 21,8% respecto al trimestre anterior, pasando de 719 a 876.
- El indicador de Atención se ubicó en 93%, evidenciando un aumento frente al trimestre previo.
- Durante este trimestre, el tiempo promedio de atención en la línea telefónica se situó en 00:15:21 minutos, conservando el mismo nivel observado en el trimestre previo.

Histórico - Nivel de Atención



Histórico - Nivel de Servicio



“Consolidemos nuestro país marítimo”

3.1 Tráfico de Llamadas

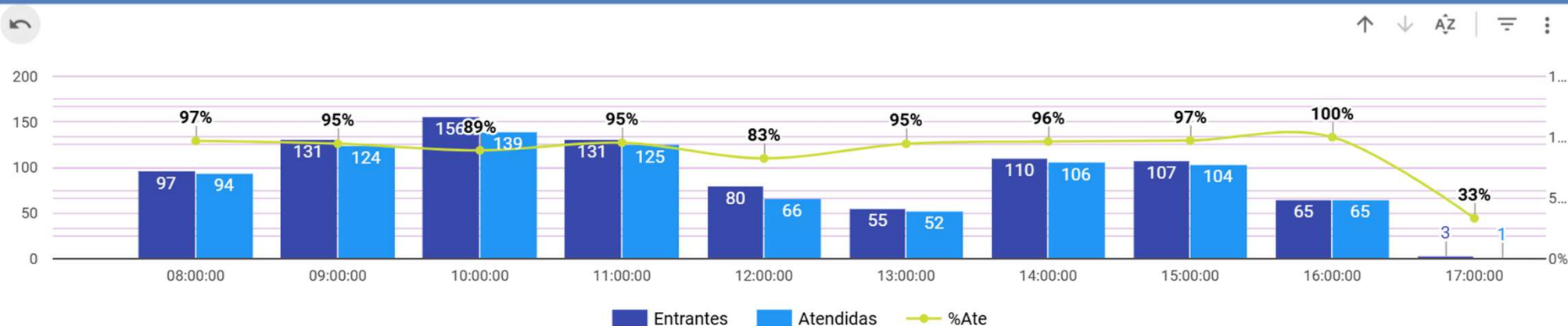


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Para el IV 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 11:00 am con un 30% 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



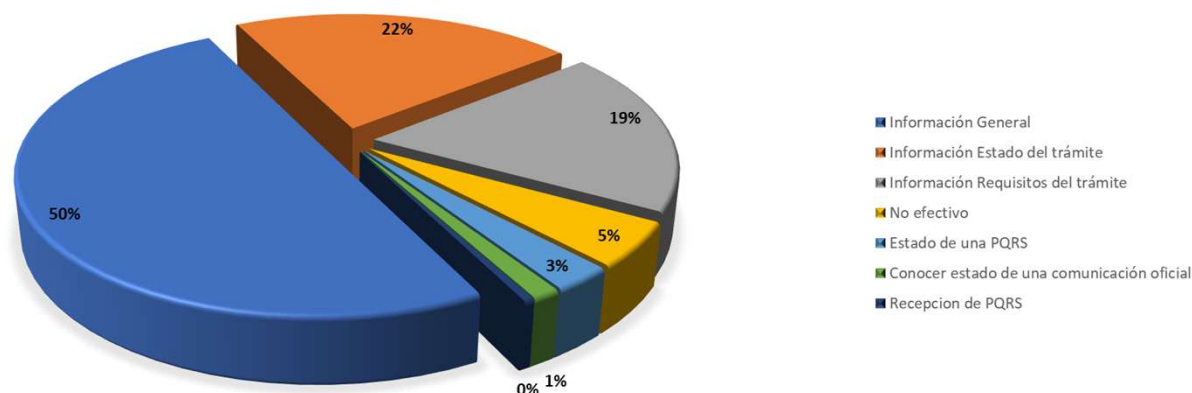
“Consolidemos nuestro país marítimo”

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 50,12% se relaciona con información general, el 21,64% con Información estado de trámite, el 18,75% Información requisitos del trámite. Las de menor participación fueron conocer el estado de una comunicación oficial y recepción de una PQRS.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

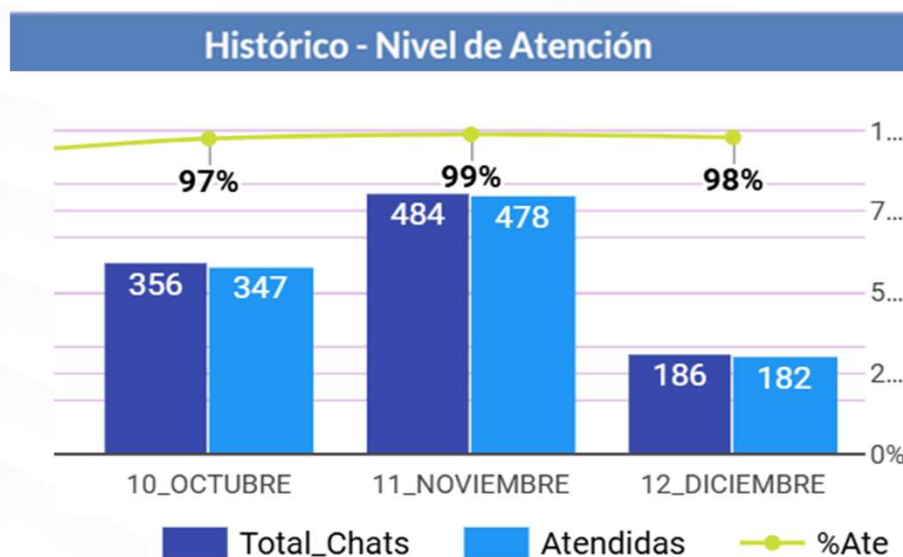


4. Atención chat.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En el IV trimestre de 2025, la cantidad de interacciones recibidas en el canal disminuyó ligeramente, pasando de 1.028 en el III trimestre a 1.007.
- Gracias a la acción correctiva implementada —relacionada con la cantidad de chats que cada asesor podía atender— se logró mantener la estabilidad en los indicadores, alcanzando un nivel de atención del 98%



“Consolidemos nuestro país marítimo”



4.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora

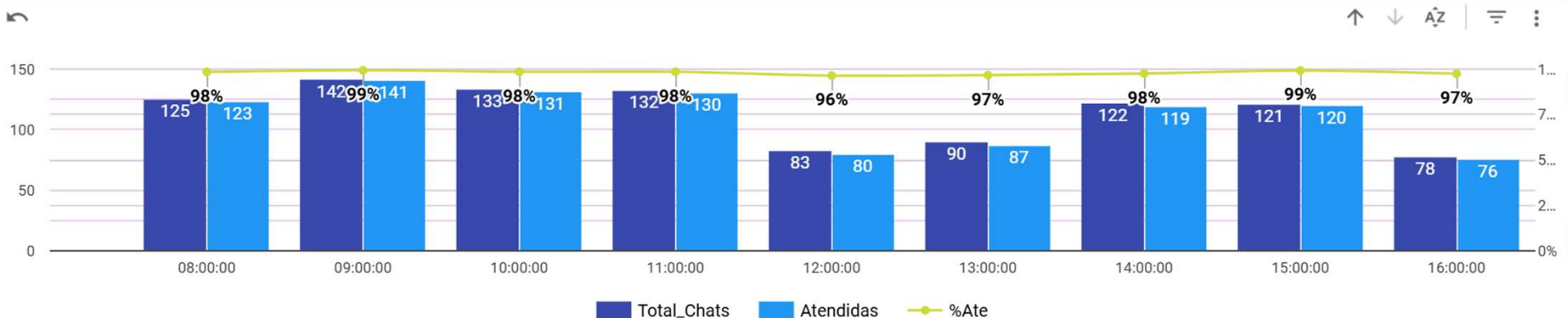


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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 08:00 am a 11:00 am con un 52,1% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 3:00 pm con un 23% de comunicaciones.

Histórico - Nivel de Atención



“Consolidemos nuestro país marítimo”

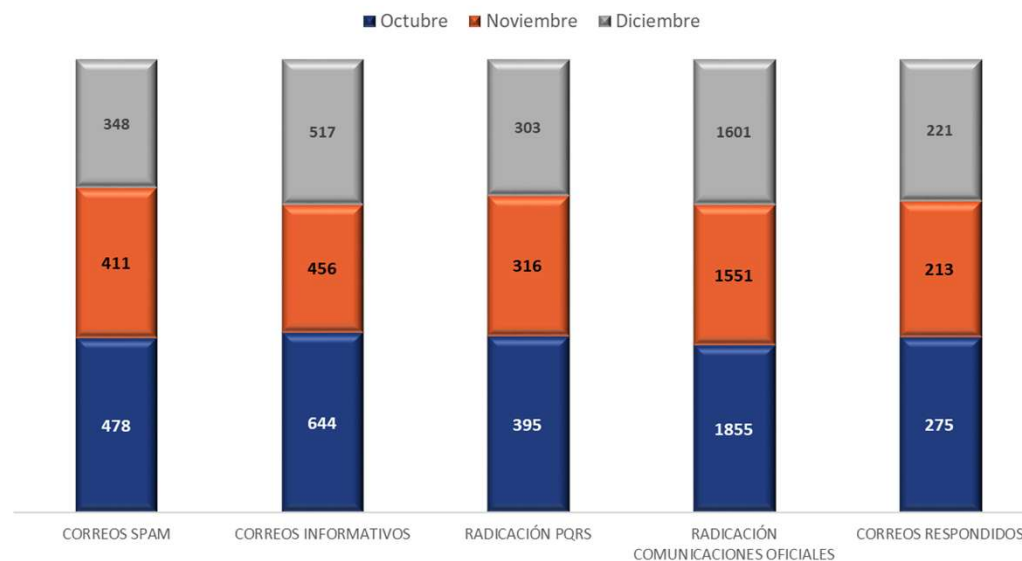


5. Atención correo institucional



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El correo electrónico constituye una herramienta de contacto habilitada por la Entidad para recibir diversos tipos de comunicación de los ciudadanos, tales como novedades, invitaciones o información general. Estas comunicaciones son remitidas a los puntos de radicación correspondientes, donde se registran como Comunicación Oficial o PQRS, según corresponda, a través del SGDEA.
- Durante el periodo actual se reporta una disminución del 11,9% en el volumen de correos institucionales, al pasar de 10.875 a 9.584 comunicaciones recibidas y gestionadas.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



6. Mesa de Ayuda SITMAR

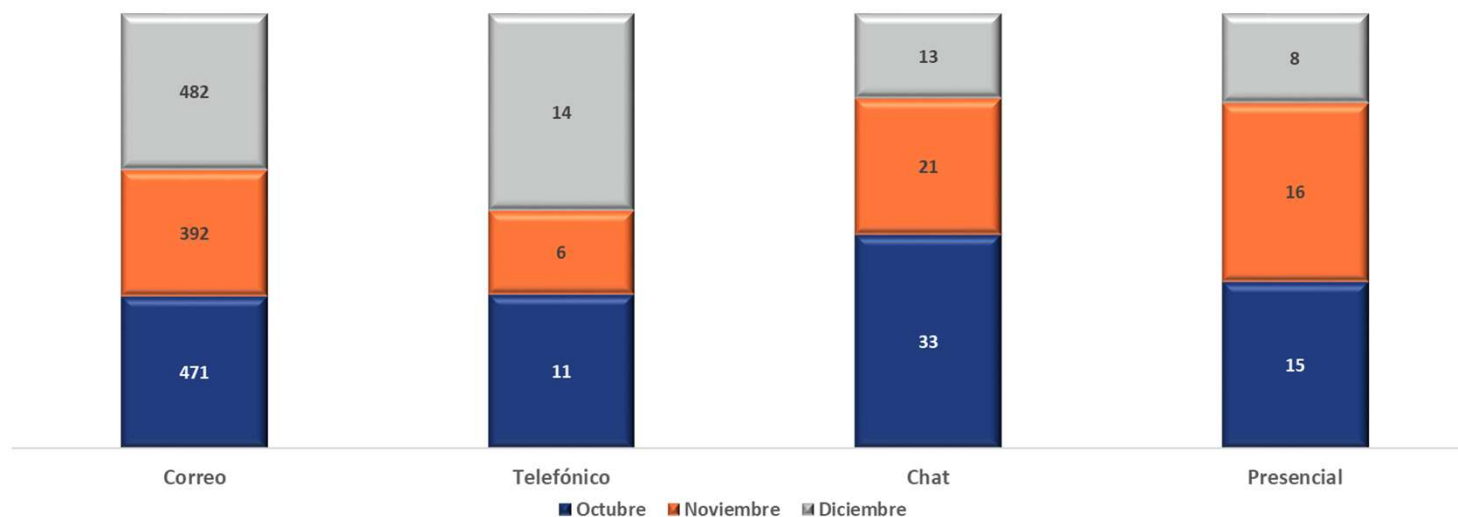


Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

La mesa de ayuda del Sitmar cuenta con cuatro canales de atención: telefónico, chat, atención presencial y correo electrónico. Estos medios permiten la recepción de comunicaciones de los ciudadanos relacionadas con los procesos del sistema.

En el IV trimestre de 2025 se registraron 1.482 gestiones en total. El canal de correo electrónico concentró 1.345 solicitudes, equivalente al 91% del total de requerimientos. Los demás canales (llamadas, chat y atención presencial) representaron conjuntamente el 9% restante, con apenas 137 gestiones.

Atención por canales



“Consolidemos nuestro país marítimo”



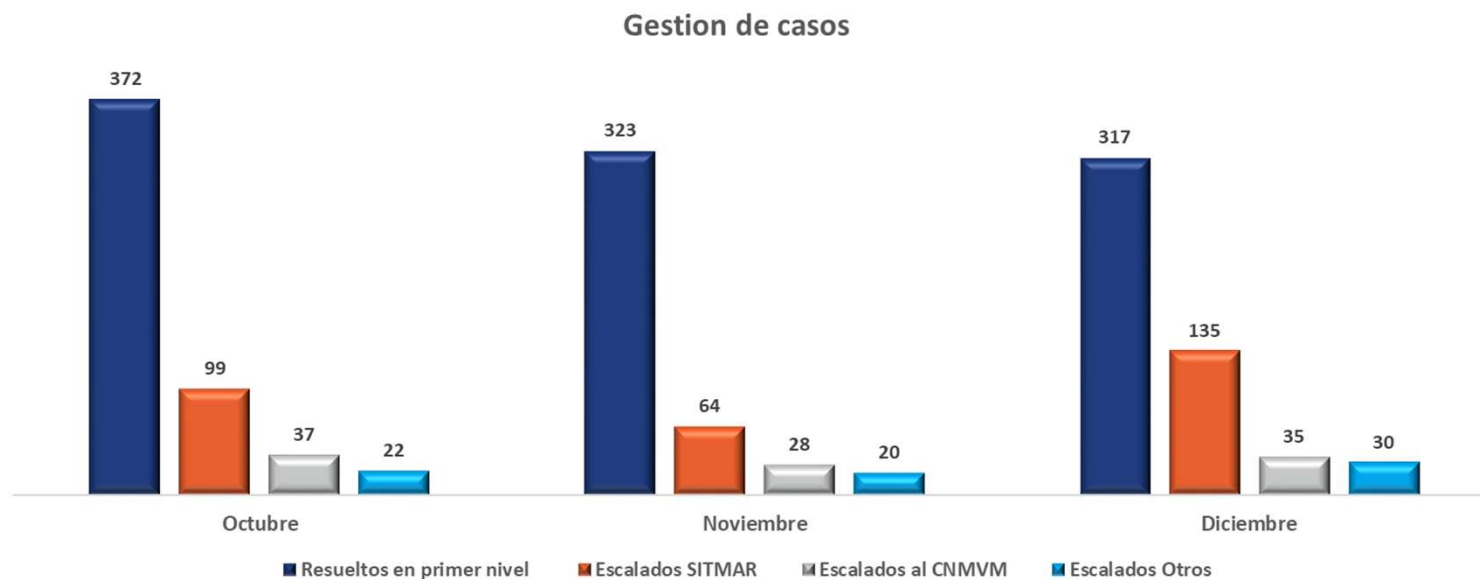
6. Mesa de Ayuda SITMAR



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Del total de 1.482 solicitudes ingresadas, el 68% fueron solucionadas en primer nivel, mientras que el 32% restante requirió escalamiento a otros procesos, distribuidos de la siguiente manera:

- SITMAR – segundo nivel: 298 solicitudes escaladas
- CNMVM: 100 solicitudes escaladas
- Otros procesos: 72 solicitudes escaladas



“Consolidemos nuestro país marítimo”



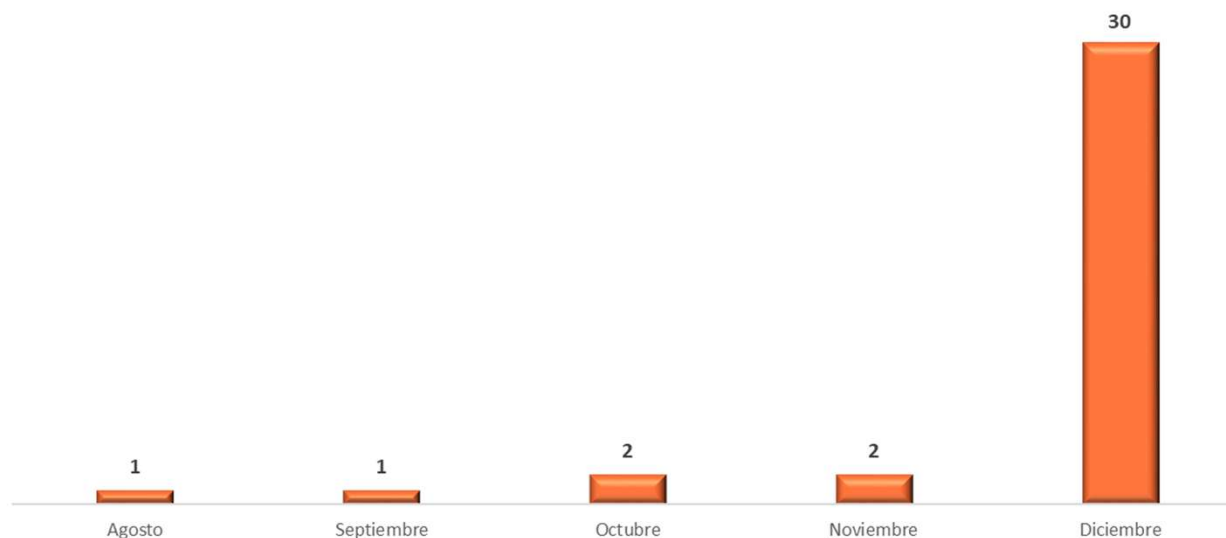
6. Mesa de Ayuda SITMAR



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

A continuación, se presentan la cantidad de casos que fueron escalados a los diferentes procesos y que aún permanecen pendientes de respuesta. Cabe señalar que, conforme a los lineamientos establecidos, los tiempos de atención no deberían superar las **24 horas hábiles**; sin embargo, en los casos reportados este plazo no se está cumpliendo

Escalamientos pendientes por respuesta



“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 2.166 por Sede electrónica, presentando un aumento del 21,4% frente a la cantidad recibida en el III trimestre de 2025 con un total de 1.784.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.459 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Aumentamos el 10,8% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Certificado de suficiencia	1172	
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	182	507
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC	153	346
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	82	257
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	133	132
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	166	3
Asignación Número de Identificación del Casco	99	119
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	48	13
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	24	21
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	28	8
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	8	22
Licencia de peritos marítimos	16	10
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	10	4
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	4	8
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	10	
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	9	
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	5	3
Permiso de operación para remolcadores	5	
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	5	
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	4	
Permiso de operación para remolcadores OAC		2
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima.		1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	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	
Permiso Especial de Practicaje	1	
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas		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
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas		1
Total general	2166	1459

“Consolidemos nuestro país marítimo”

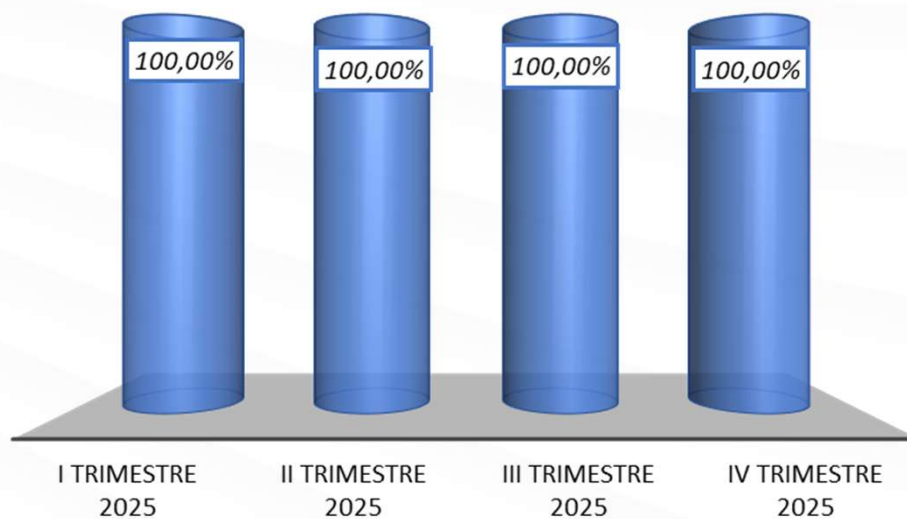
8. Indicador de gestión-ASEPAC



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 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 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.

“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 92,22% (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:

Son muy oportunos, agradezco eso pues hacen mas fácil las indagaciones, felicitaciones

muy buena la atencion recibida resolvieron mis dudas, que sigan asi prestando tan exelente servicio muchas gracias.

Me siento complacido porque encontré una rápida respuesta a mis inquietudes y mis deseos de que la playa sea mejorada

Gracias por dar respuesta en un tiempo tan corto, los felicito por ayudarnos a hacer mas ágil todo.

“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
2025-10-06	Octubre	4226/2025/PQRS		23/09/2025 Usuario reporto la novedad que presenta con un cobro coactivo por un sanción impuesta. A lo cual se le brindo respuesta el 03/10/2025 indicándole que se había realizado traslado de la PQRS al ministerio de defensa, debido a que ellos son los que adelantan estos procesos.
2025-10-08	Octubre	4341/2025/PQRS	Aun no se recibe la respuesta, sólo un correo con la encuesta.	01/10/2025 Usuario solicitaba toda la información correspondiente a una persona y una nave. Se evidencia que 06/10/2025 se envió respuesta y contamos con la constancia de entrega
2025-10-20	Octubre	4634/2025/PQRS	He solicitado dos veces la misma información y no me han dado respuesta adecuada, me ponen a repetir el mismo trámite para responderme los mismo. Muy mala la atención	20/10/2025 Usuario solicito realizar trazado de jurisdicción. A lo cual se le da respuesta el mismo día y se le aclara el paso a paso que debe realizar para generar la solicitud con los requisitos correspondientes.
2025-11-29	Noviembre	5049/2025/PQRS	yo no quería una encuentra quería respuesta a mi querella o queja , pero veo que estamos en Colombia y nadie se quiere ensuciar las manos y dejamos que las cosas sucedan , después se vienen las lamentaciones.	18/11/2025 Usuario recomienda tener funcionarios en las playas o puertos que nos sena de la misma región, debido a que se confabulan y se apropian del mar y la playa. A lo cual se le dio respuesta el 19/11/2025 solicitándole mayor información y situaciones presentadas para poder continuar con la solicitud.
2025-12-02	Diciembre	5045/2025/PQRS	Veo con preocupación la respuesta a mi solicitud o reclamo. Donde la persona encargada de responder mis inquietudes muestra que no leyó o no supo interpretar el requerimiento plasmado en el anterior radicado.	27/11/2025 Usuario solicita modificación del portal marítimo ya que manifiesta que no es sencilla, amigable y compatible con el celular. A lo cual se le brindo respuesta el 01/12/2025 informando que el portal cumplía con las normas establecidas.
2025-12-15	Diciembre	5203/2025/PQRS	Si bien EL EMAIL indica un link para acceder a la respuesta: al dar click sobre el link NO ES CLARO QUÉ SE DEBE HACER, hay que adivinar en donde se digita el serial suministrado. Que pena pero deficiente! y aún no he logrado saber la real respuesta a mi petición!!!	09/12/2025 Usuario solicito la documentación de motores de un bote. A lo cual se le dio respuesta el 10/12/2025 donde se le envió copia de la factura y copia de manifiesto contamos con la constancia de entrega y lectura
2025-12-25	Diciembre	5224/2025/PQRS	mala atención a el cliente	22/12/2025 Usuaría manifestó inconformidad con el inspector asignado para la inspección de unas naves en Santa Marta. Se le dio respuesta el 23/12/2026 acarando el proceso que se realizo y las conversaciones que se hicieron con las personas de la empresa y el inspector

“Consolidemos nuestro país marítimo”



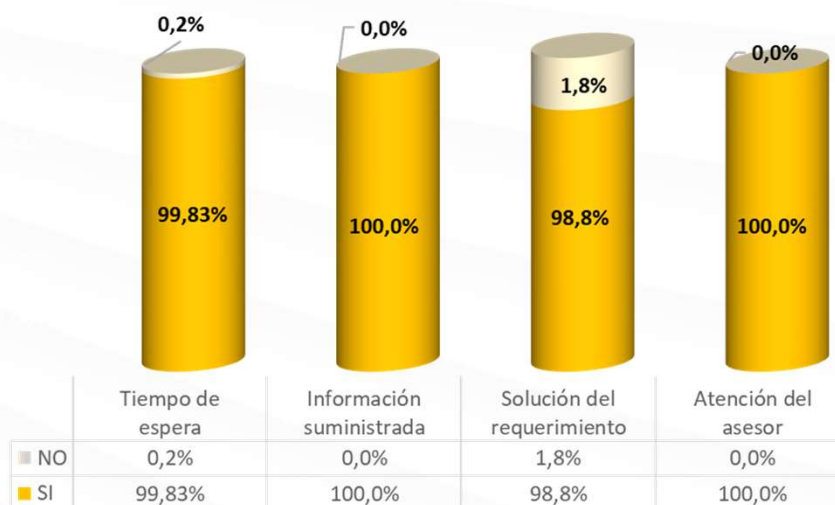
9.1. Encuesta de satisfacción presencial.



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”

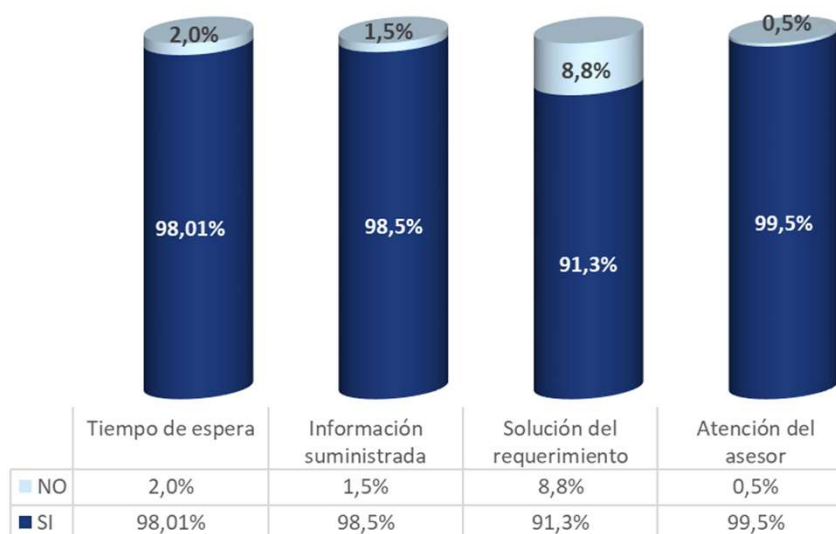


9.2. Encuesta de satisfacción telefónica.



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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”

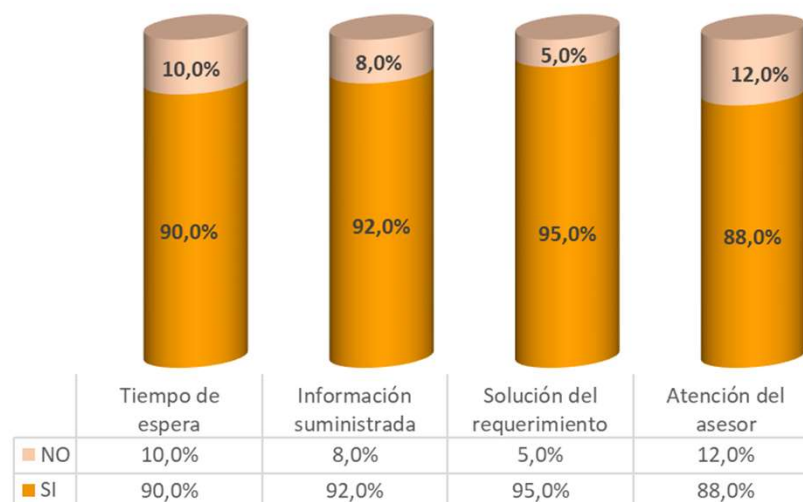


9.3. Encuesta de satisfacción chat.



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”



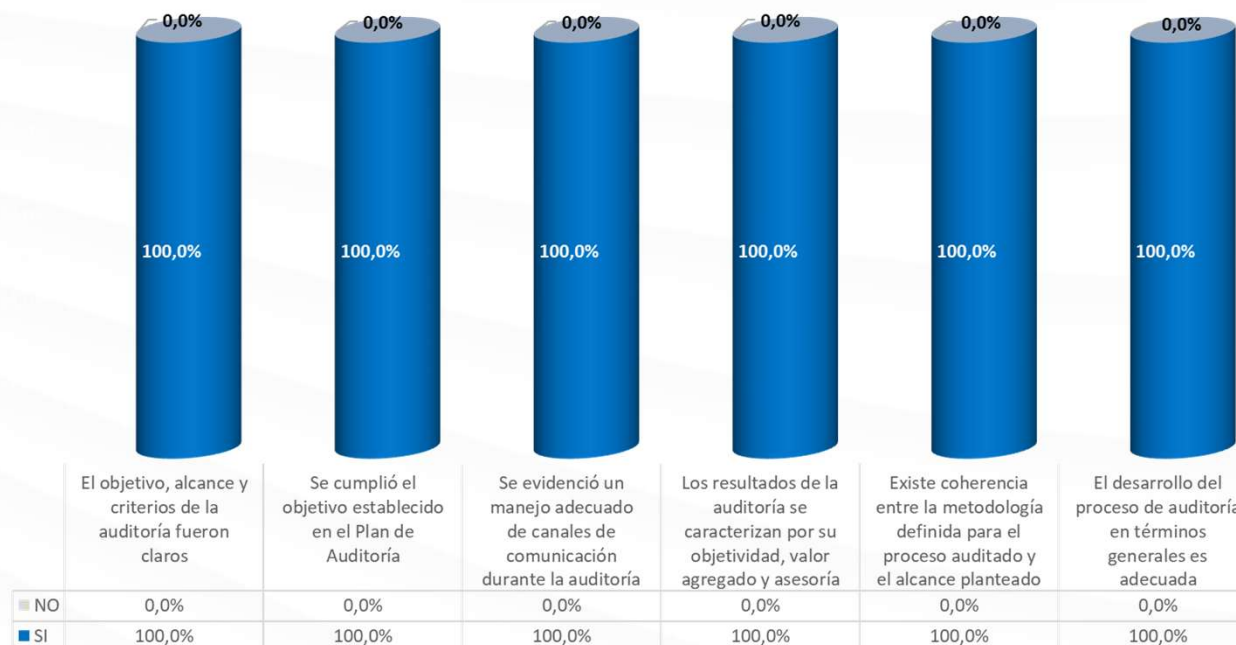
9.4. Encuesta de satisfacción PBIP



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

Proceso de auditoría



“Consolidemos nuestro país marítimo”

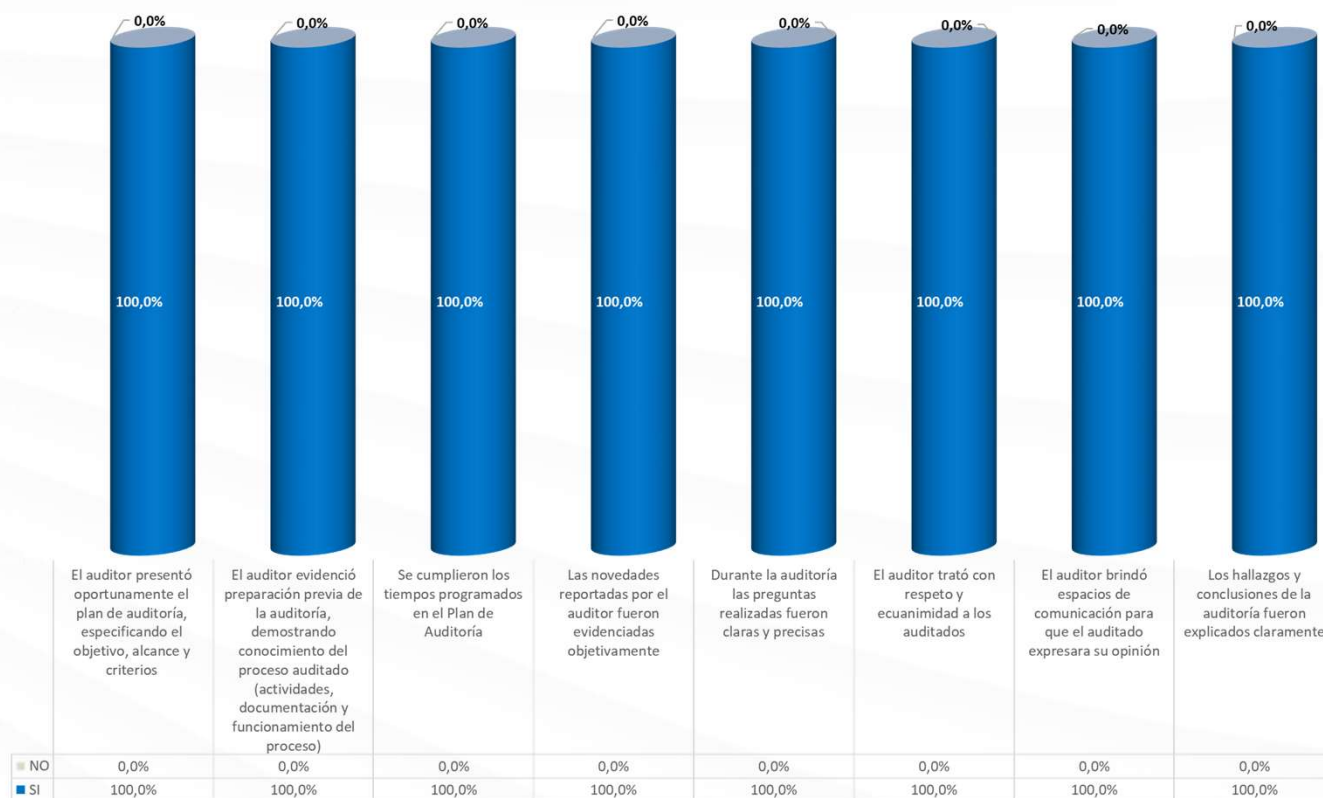


9.4. Encuesta de satisfacción PBIP



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Audidores



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidemos nuestro país marítimo”