

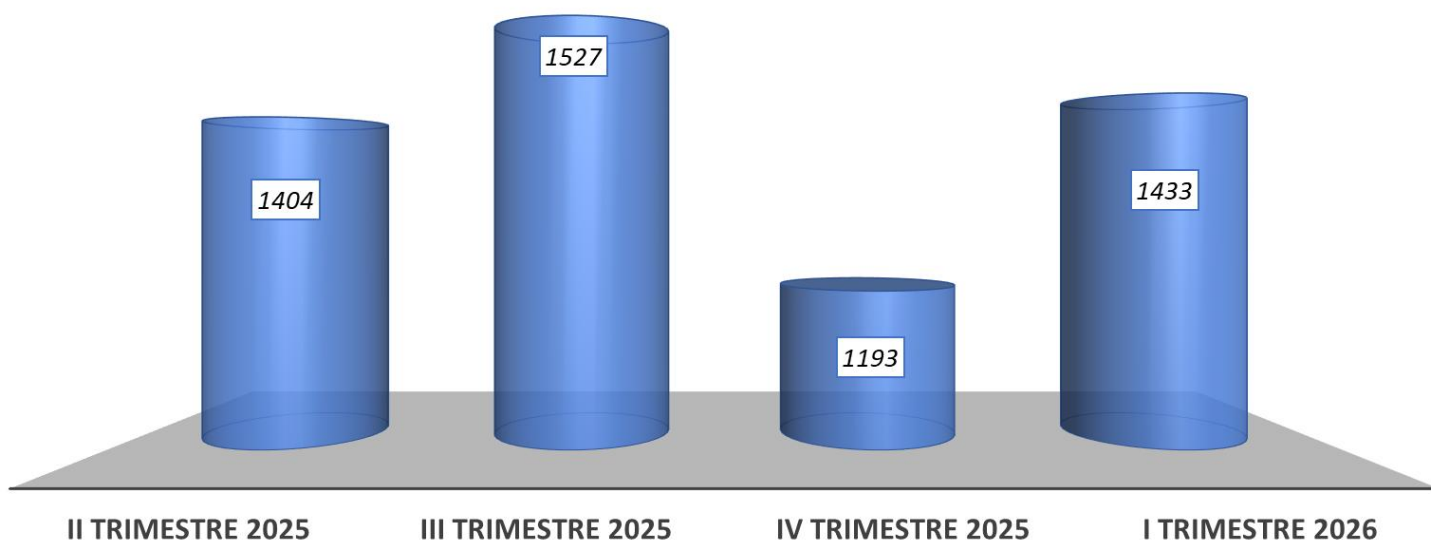


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe interno proceso Área de Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2026



1. Sistema de atención de peticiones PQRS

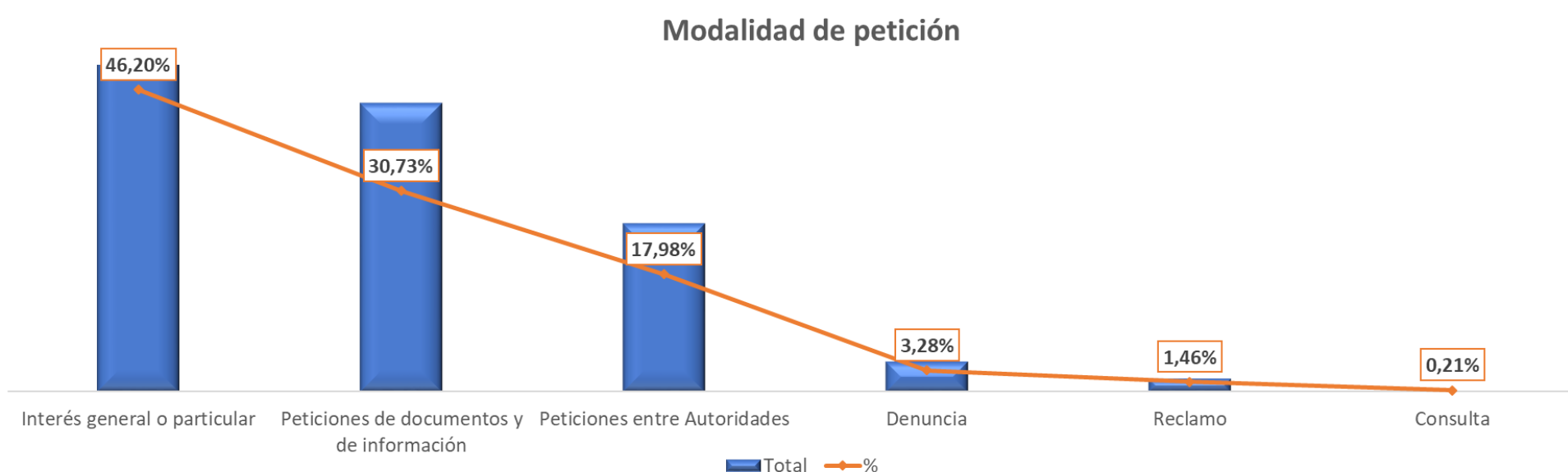


Se evidencia un aumento del 20% en las peticiones recibidas con relación al IV trimestre de 2025.

El alto volumen de PQRS es un indicador de confianza en los mecanismos institucionales, pero también refleja áreas de mejora en la prestación de servicios.

La variabilidad trimestral sugiere que DIMAR debe analizar causas internas (tiempos de respuesta, calidad de atención) y externas (eventos marítimos, normativas nuevas, coyunturas sociales).

1.1 Modalidad de petición



Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con 663 peticiones, seguido de peticiones de documentos y de información con 441 y en tercer lugar con 258 peticiones entre autoridades.

La menor participación corresponde a los reclamos y consultas, las cuales suman 24 peticiones en todo el trimestre.





Clasificación de las peticiones por tipo de petición

Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	663	46,27%
Reconocimiento de un Derecho	610	42,57%
Estado del trámite	53	3,70%
Peticiones de documentos y de información	441	30,77%
Información General	313	21,84%
Documentos	90	6,28%
Requisitos del trámite	34	2,37%
Normatividad	4	0,28%
Peticiones entre Autoridades	258	18,00%
Sin Subtipo	258	21,96%
Denuncia	47	3,28%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	32	2,23%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	13	0,91%
Presunta violación al régimen disciplinario	1	0,07%
Presunto Hecho de Corrupción	1	0,07%
Reclamo	21	1,47%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	14	0,98%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	5	0,35%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,14%
Consulta	3	0,21%
Sin Subtipo	3	0,21%
Total general	1433	100%

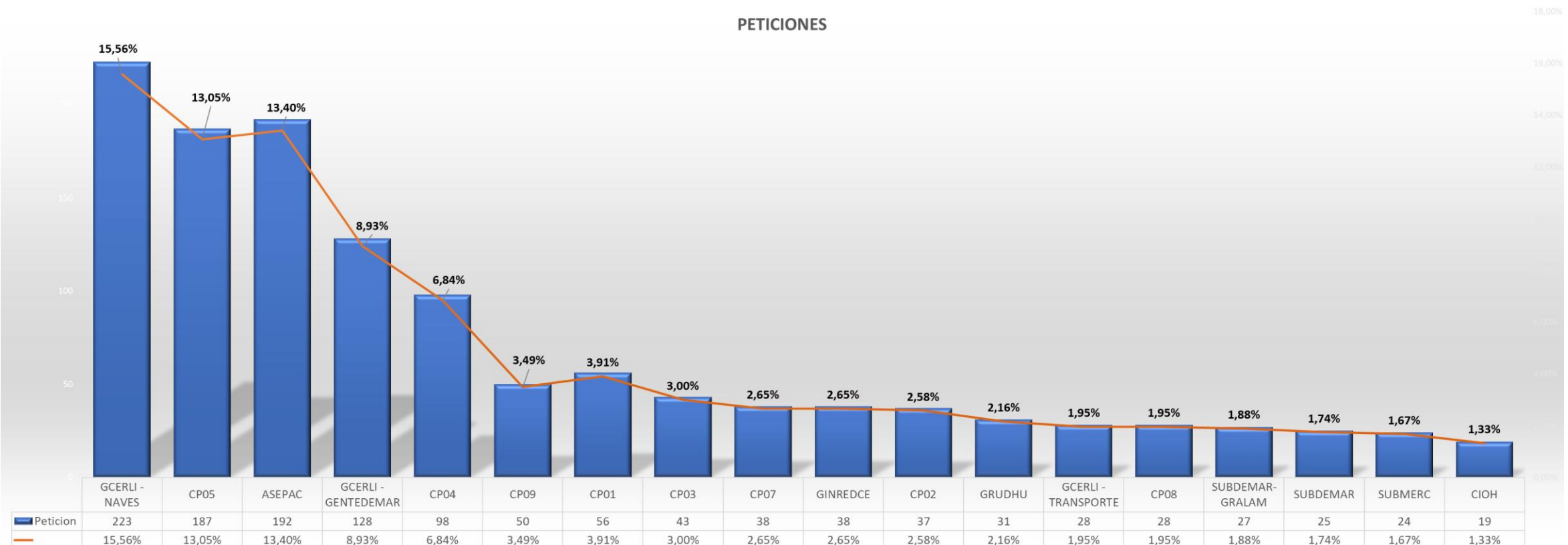
1.2 Modalidad de petición por dependencia

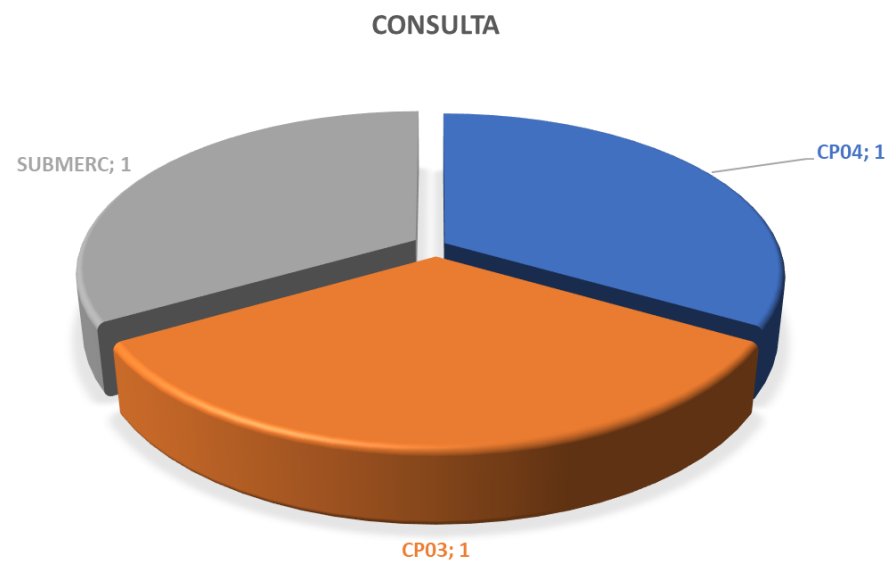
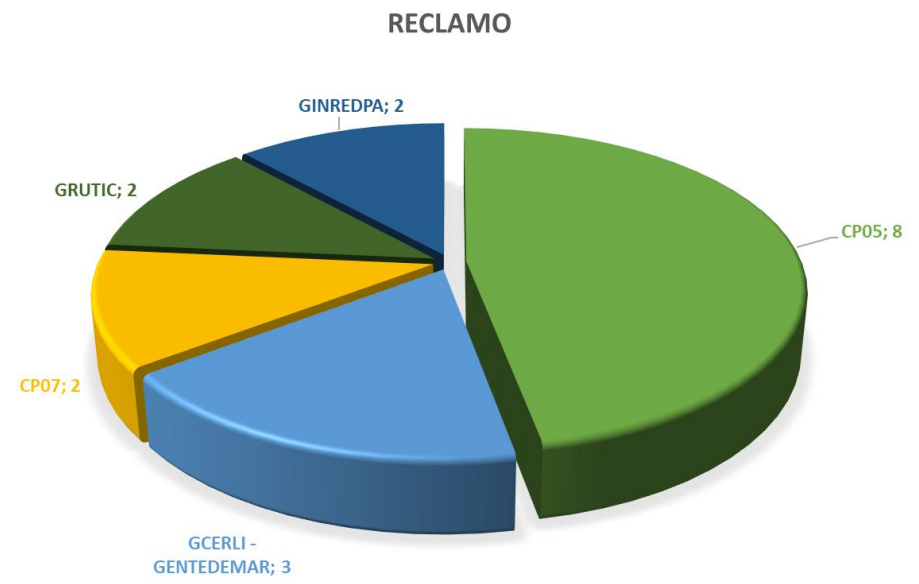
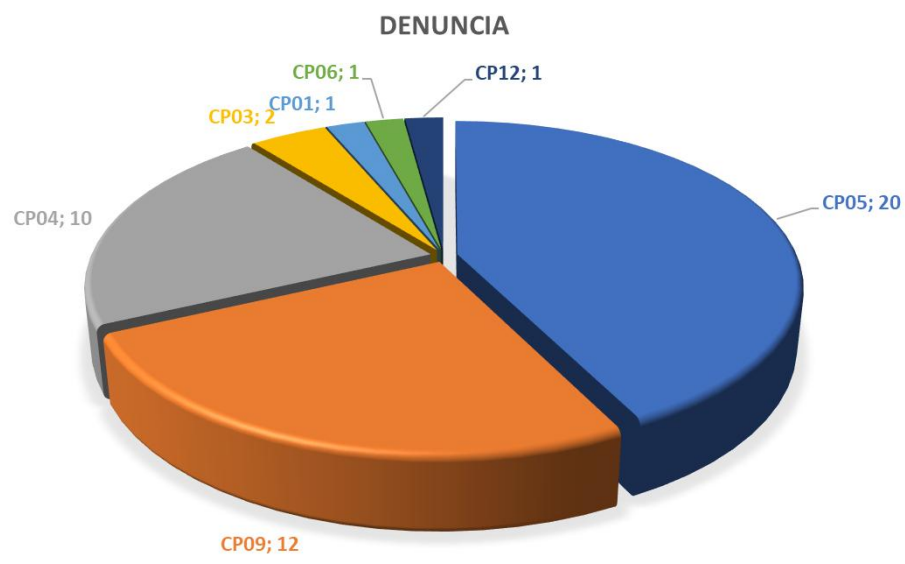
A continuación, se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la entidad por modalidad de petición. (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

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

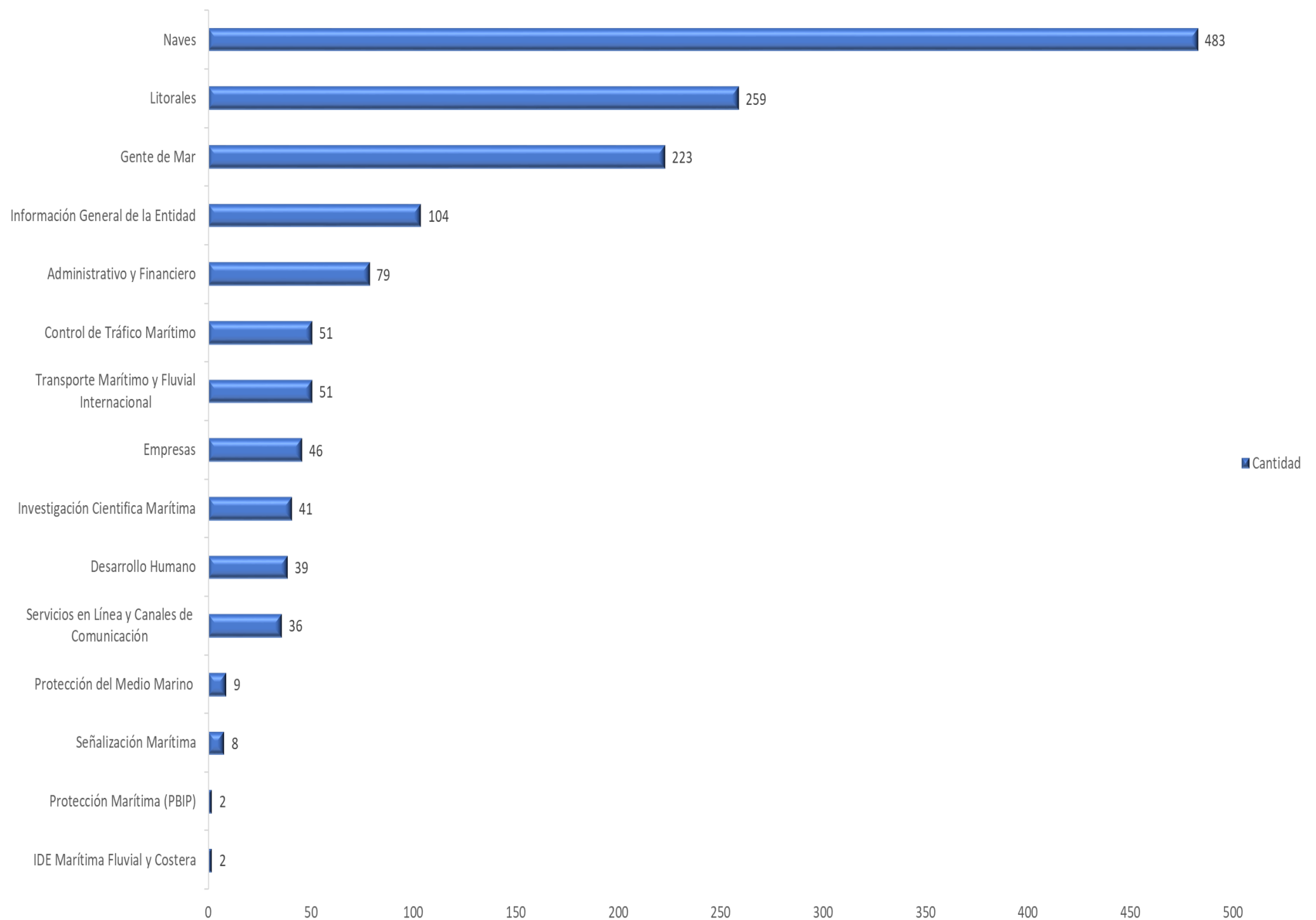
- Subdirección de marina mercante – (GCERLI – Naves)
- Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC)
- Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05)

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





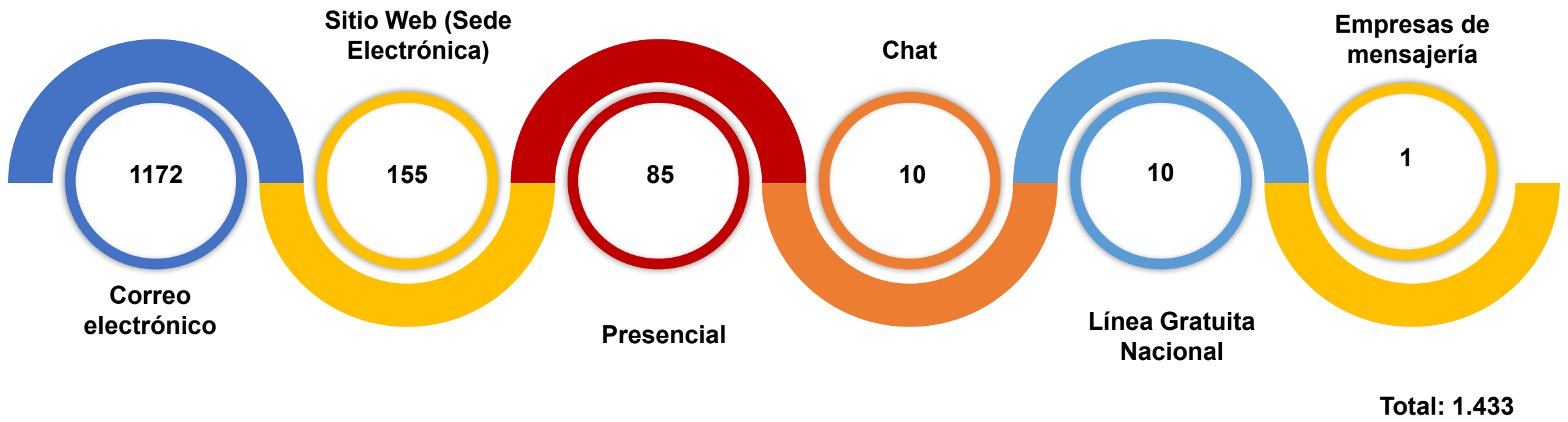
1.3 Modalidad de petición por asunto / tema





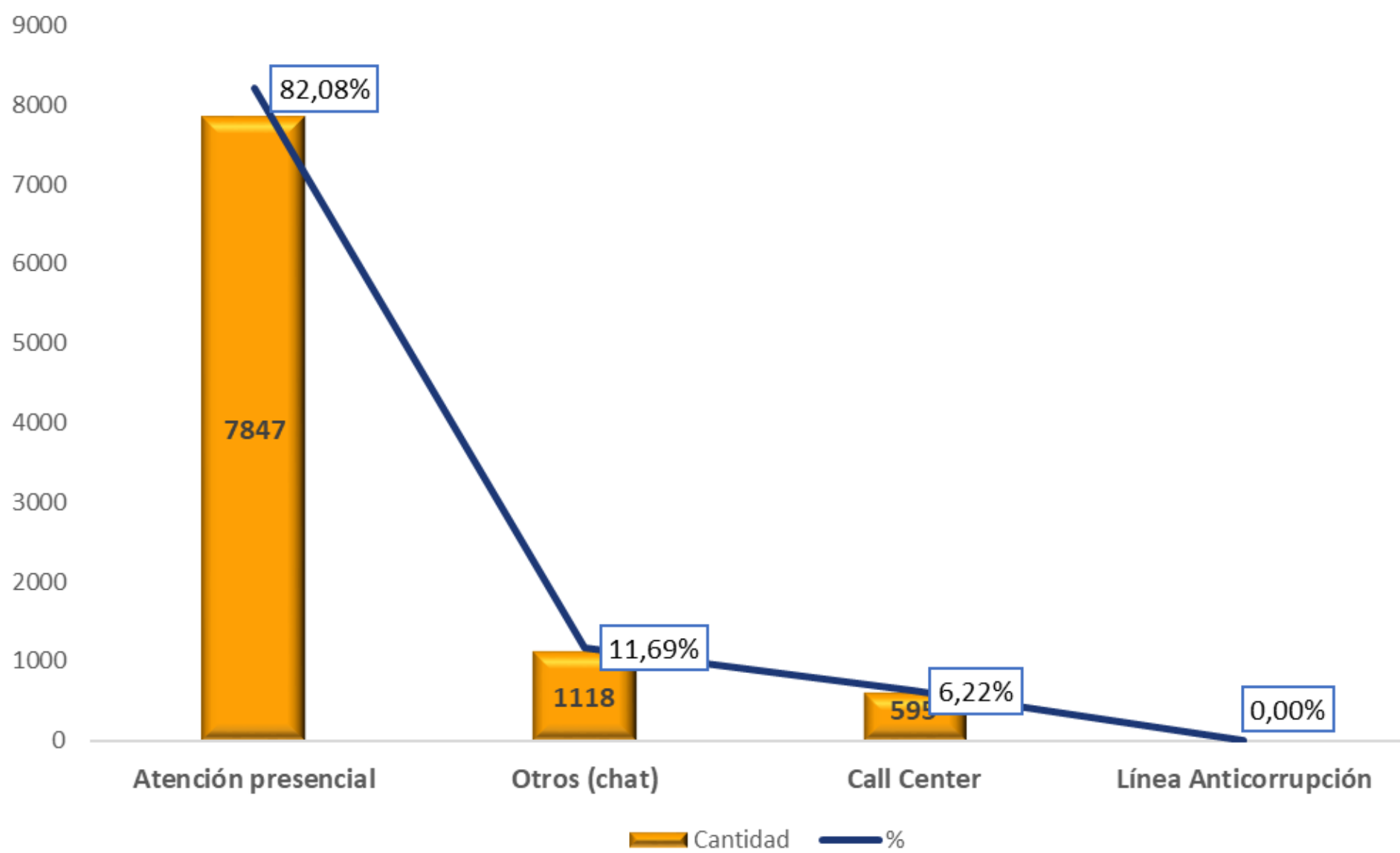
1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

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



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 4,59% en peticiones, el número de atenciones registradas para el IV trimestre de 2025 fueron 10.020 y para el I trimestre de 2026 fueron 9.560.





1.5 Tiempo promedio de respuesta

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

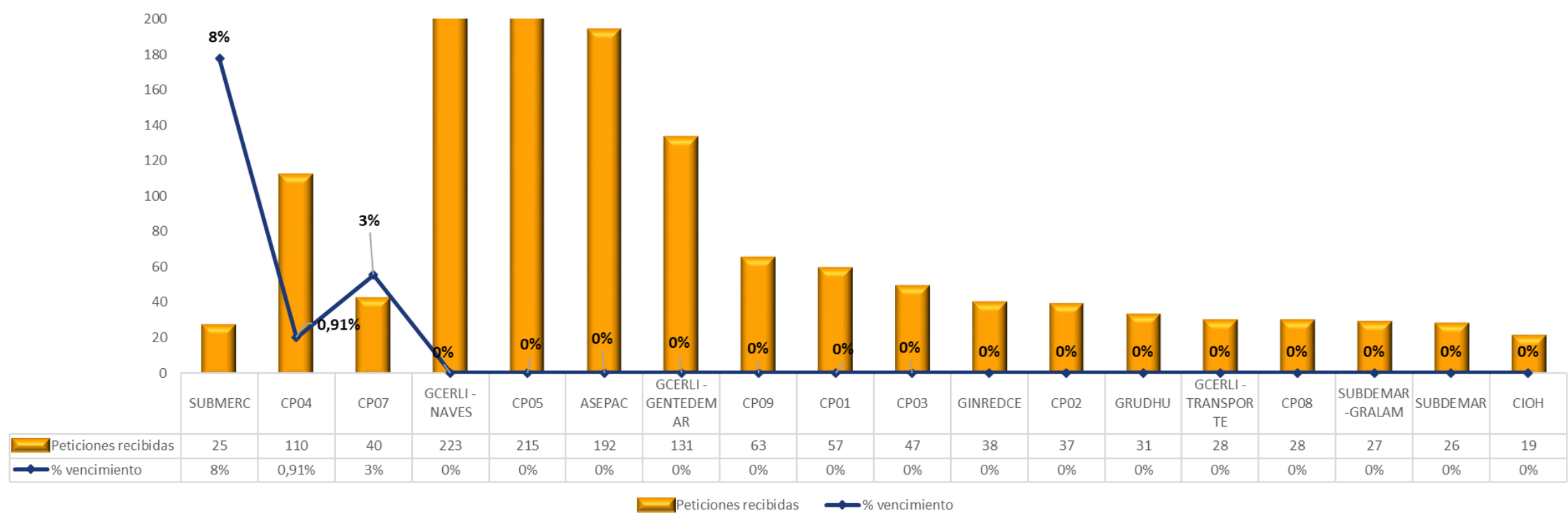
Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Interés general o particular	662	1	1	8
Peticiones de documentos y de información	438	3	1	6
Peticiones entre Autoridades	258			4
Denuncia	47			10
Reclamo	21			10
Consulta	3			10
Queja	0			
Total general	1429	4	1	8

Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de documentos e información, con un total de 438 de las cuales 435 se gestionaron a tiempo y 3 se vencieron con un promedio de 1 día de vencimiento.

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

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 respondiendo aproximadamente en 1 día después de su vencimiento.

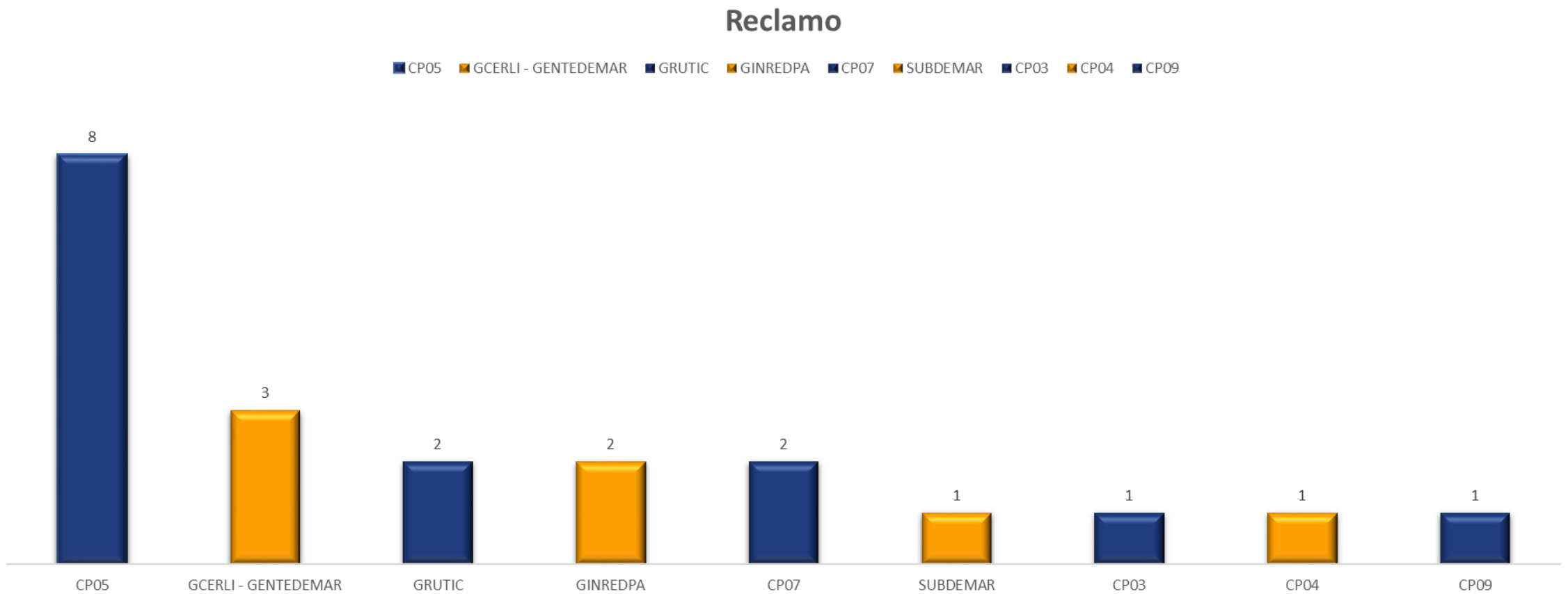
El 99% de las unidades/dependencias atendieron las peticiones dentro de los tiempos establecidos y el promedio del tiempo de respuesta para las peticiones que no están vencidas es de 8 días.



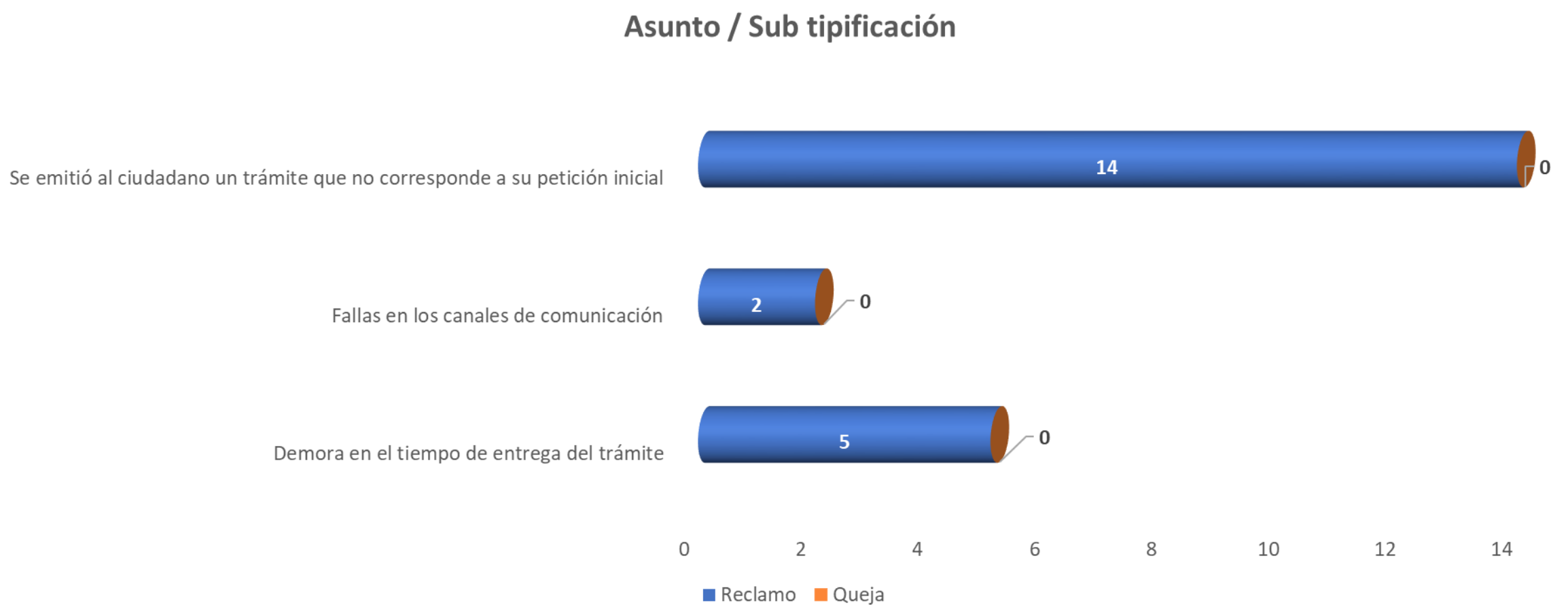


1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.

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.



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



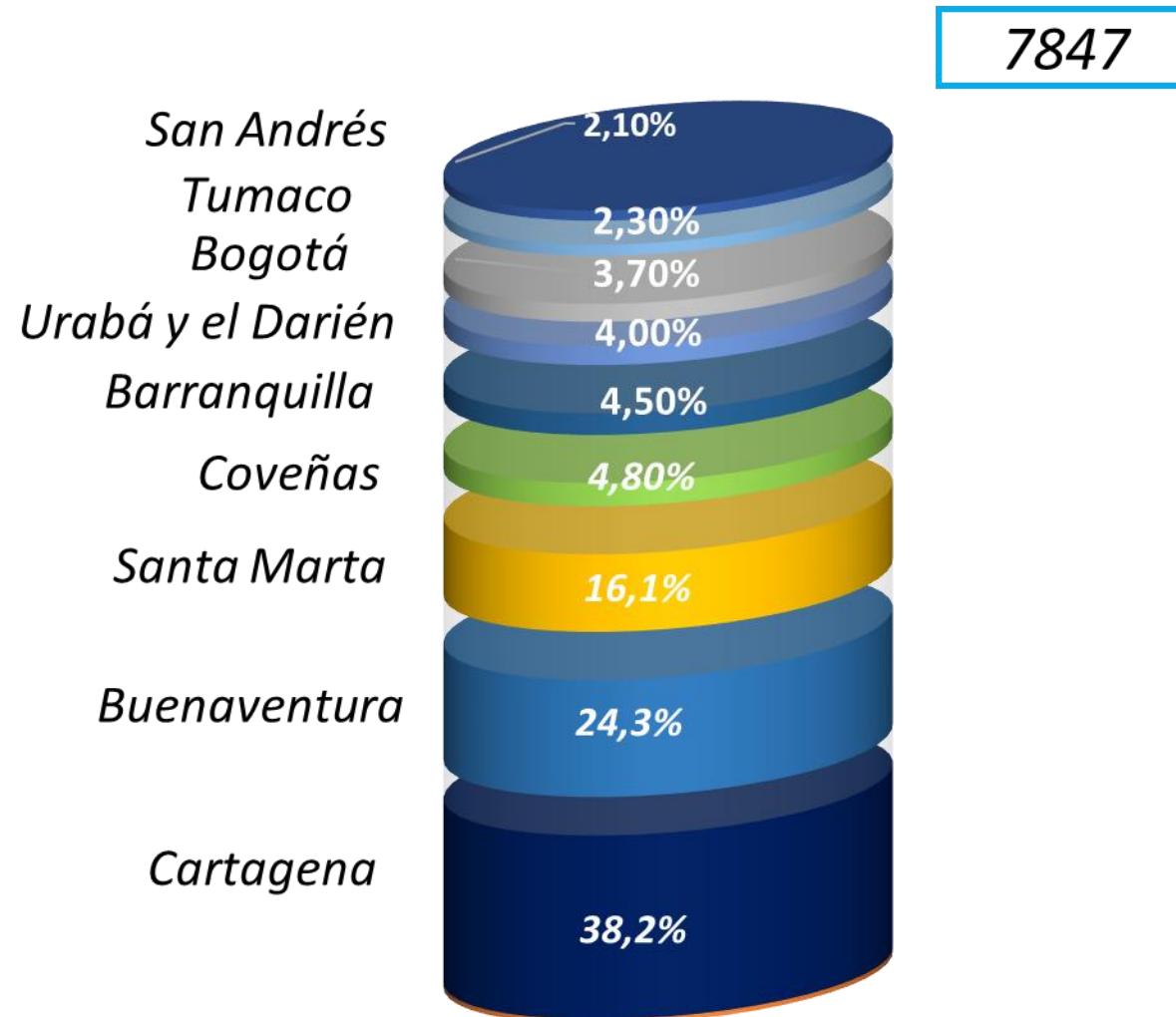


2. Atención presencial



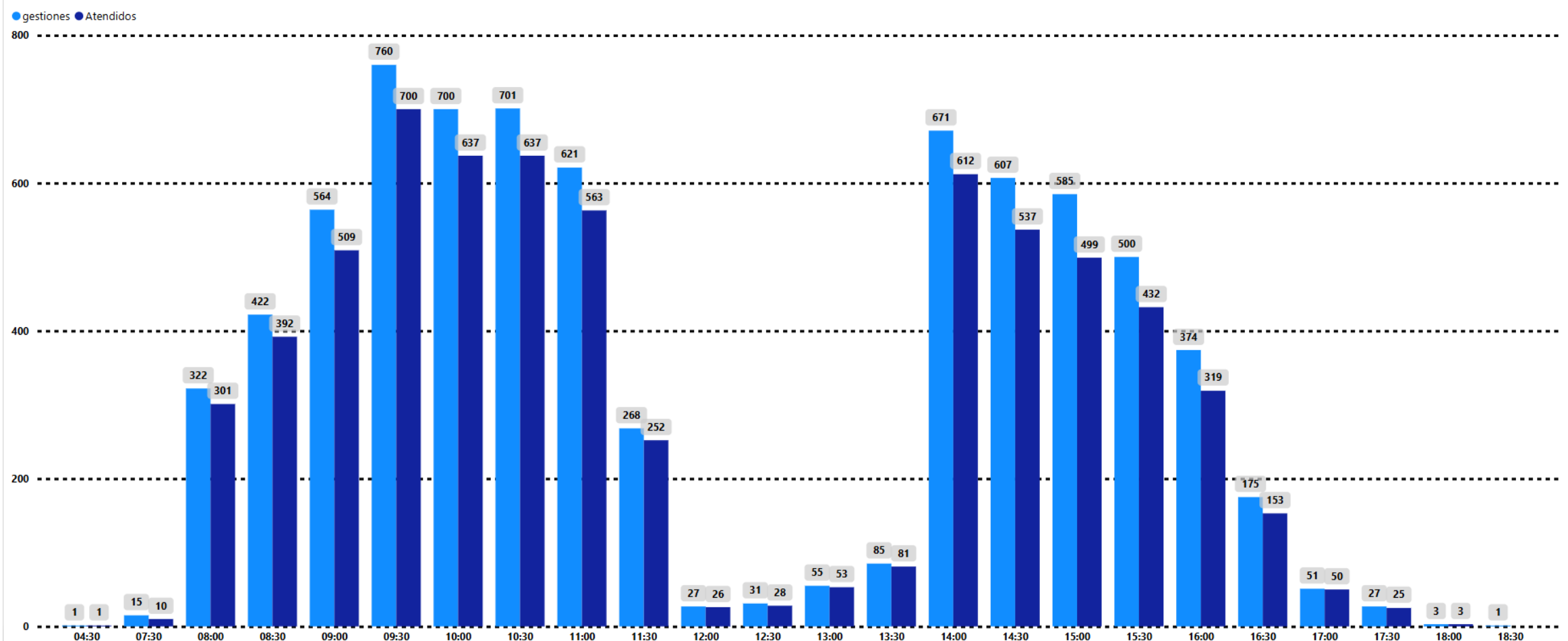
Para el trimestre a reportar, se registran 7.847 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 3,56% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 8.137 atenciones.

La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 38,2% lo cual equivale a 2.997 usuarios atendidos en el I trimestre del 2026. Seguido de Buenaventura con 1.904 usuarios y Santa Marta con 1.262 usuarios atendidos.



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 59% de las atenciones totales se presentan entre las 08:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día.

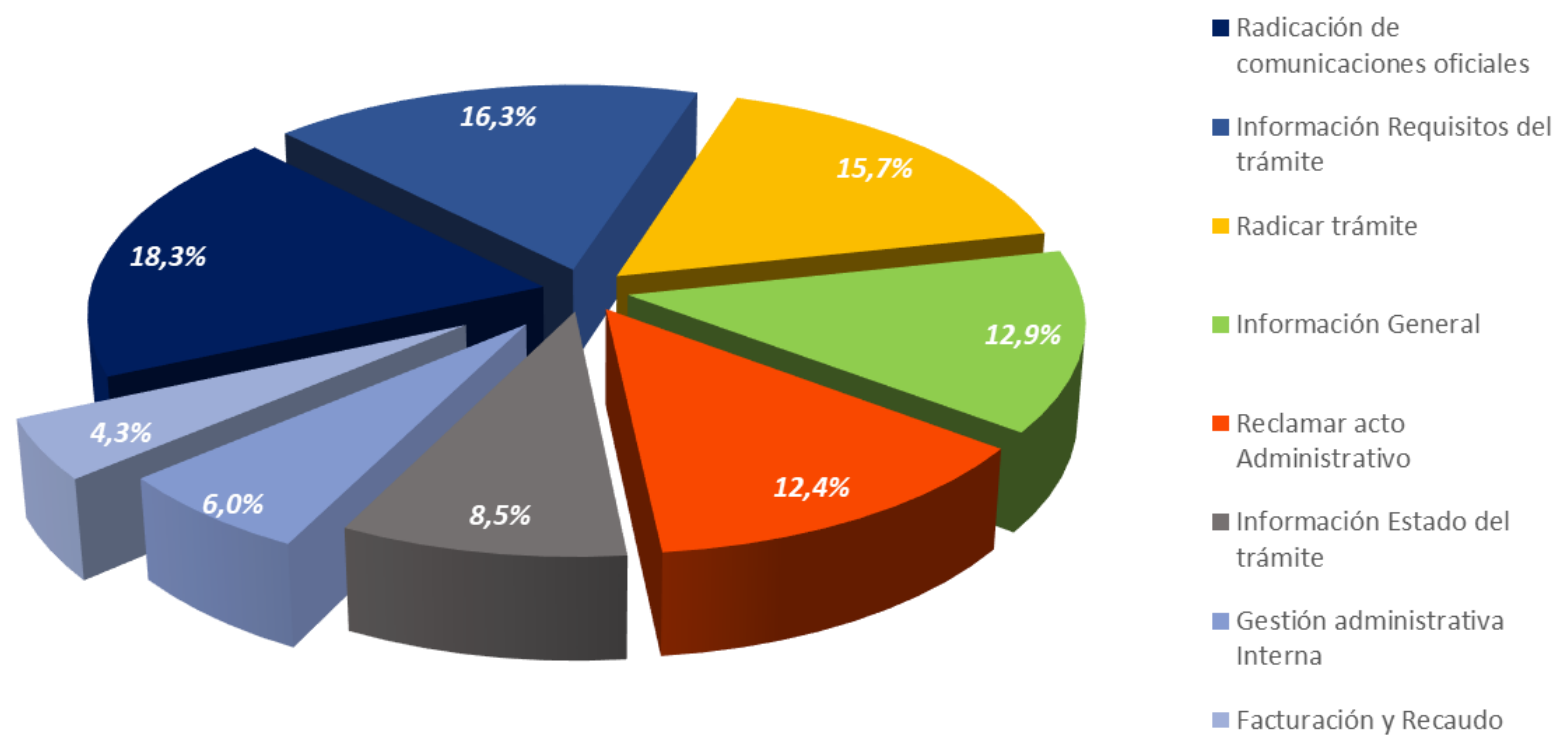
En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 35%.



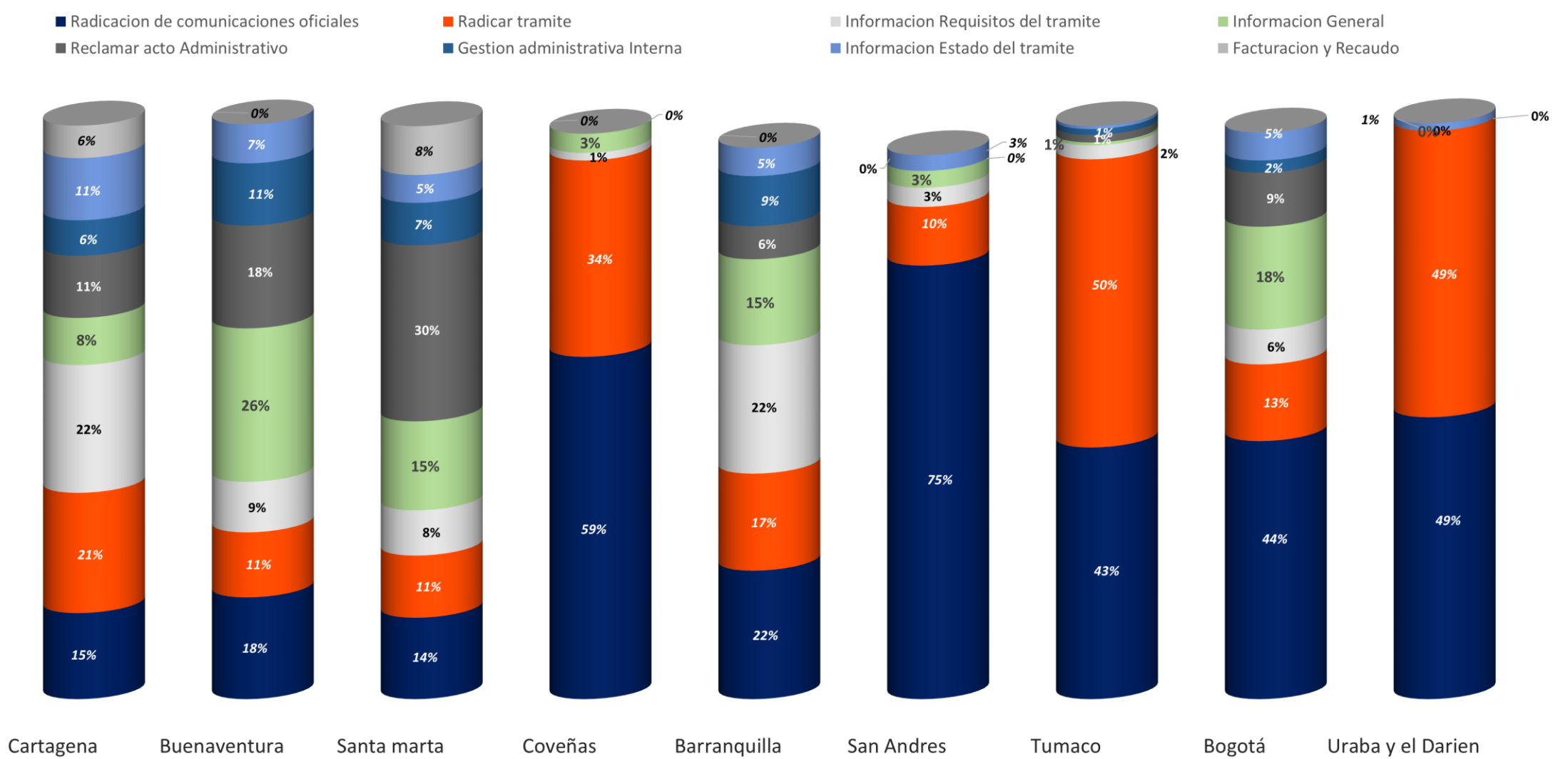


2.1 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a Radicación de comunicaciones oficiales con 1.439, seguido de información requisitos del trámite con 1.318.



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 enero a marzo.





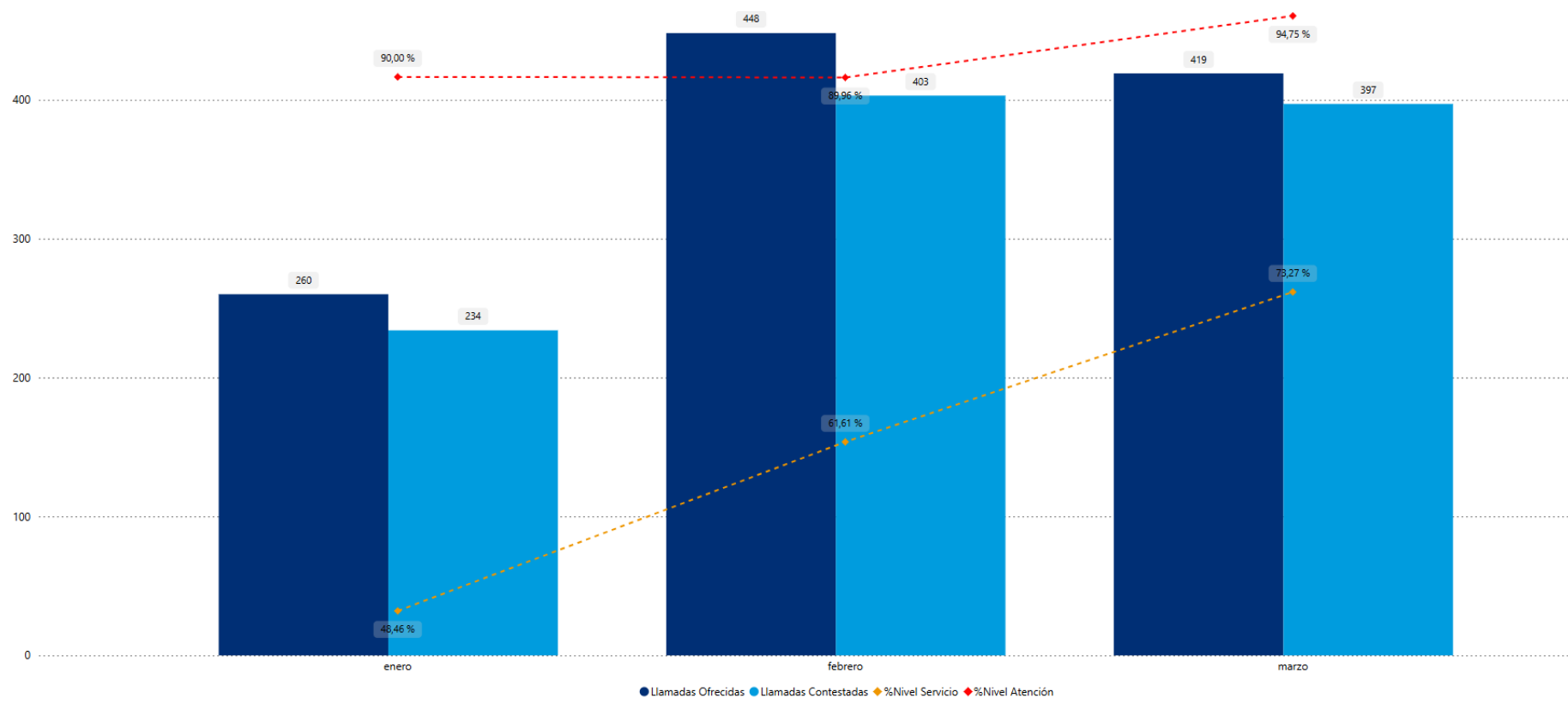
3. Línea de atención al ciudadano



Para el I trimestre de 2026, se presentó un aumento del 27,6% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el IV trimestre de 2025, pasando de 876 a 1.118.

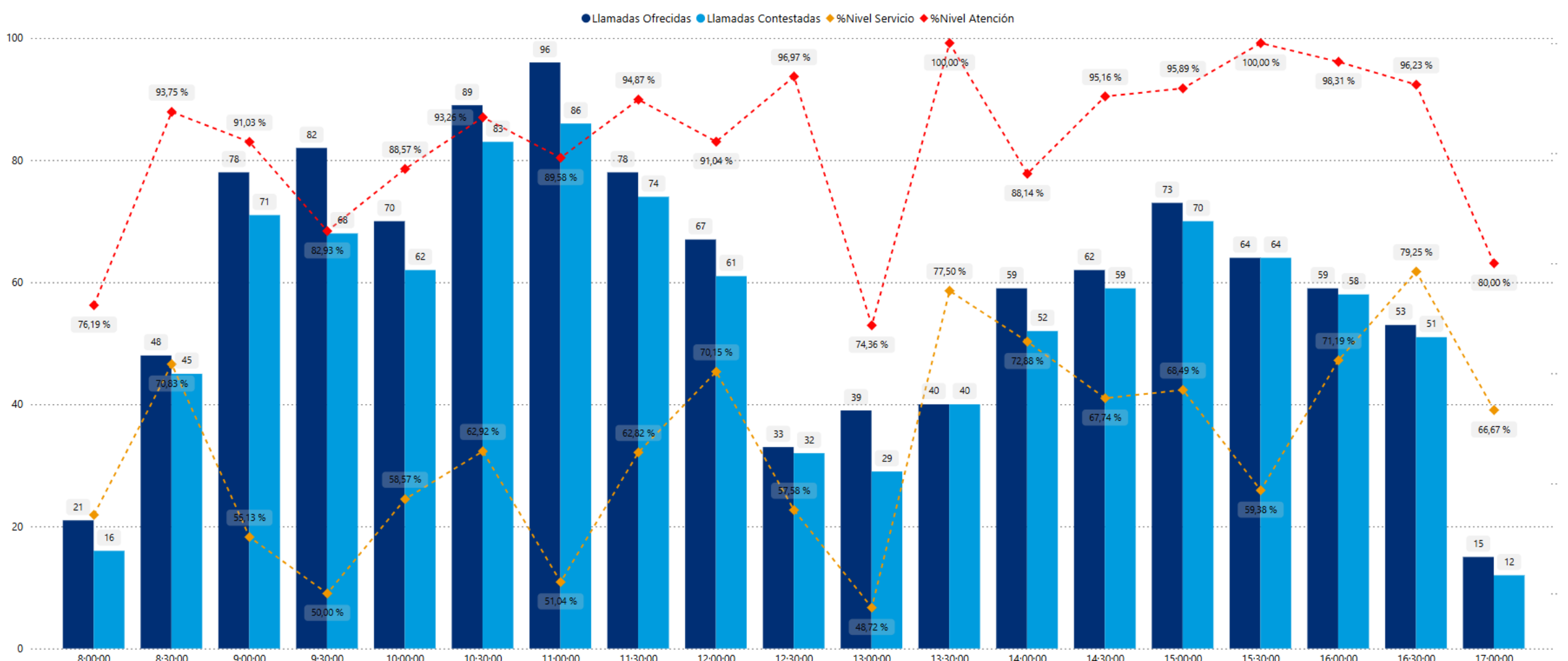
Para este trimestre el indicador de Atención quedó en 92%, a comparación con el trimestre anterior disminuimos en un 2%

Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:14:53 minutos, a comparación con el trimestre anterior disminuimos en 1 minuto el tiempo hablado.



3.1 Tráfico de llamadas

Para el I trimestre de 2026 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 12:00 am con un 53% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:00 pm a 4:30 pm con un 34% de comunicaciones.



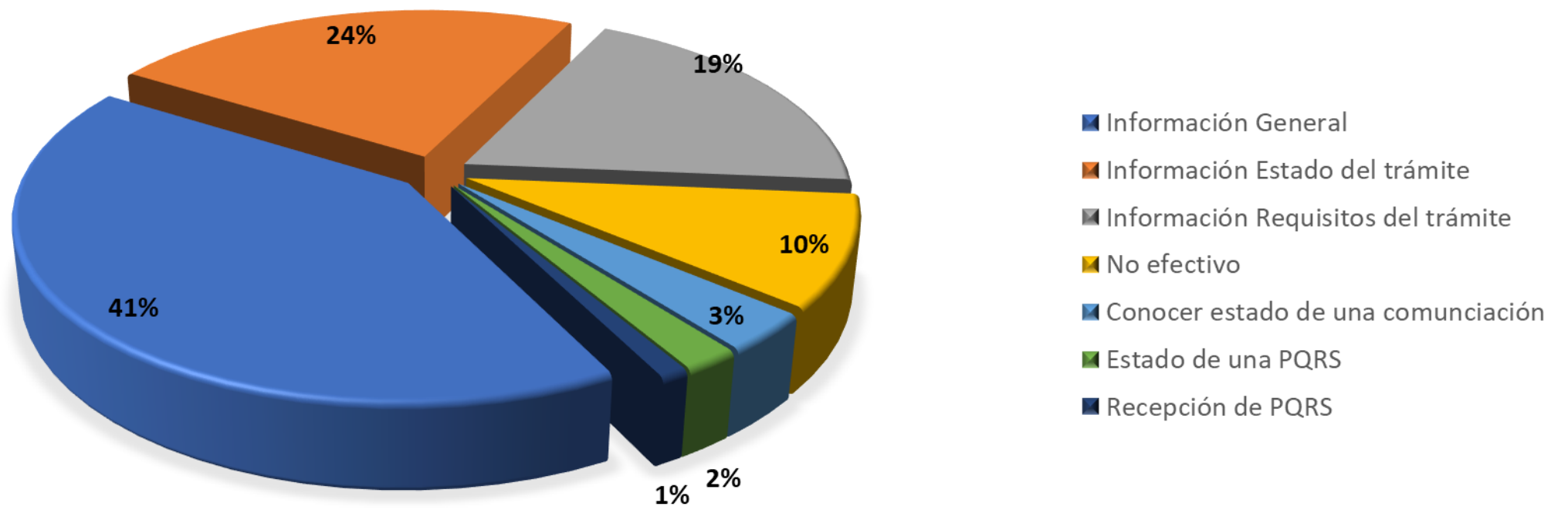


3. Línea de atención al ciudadano



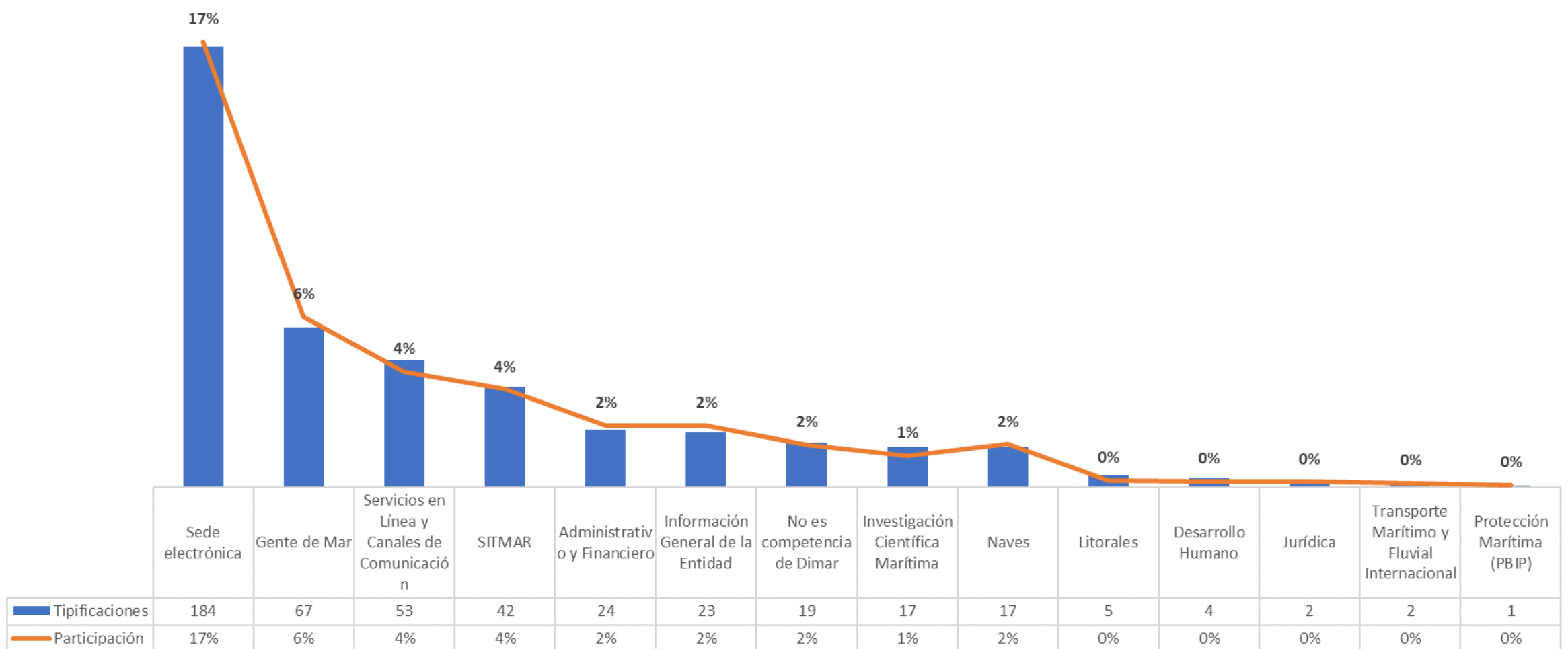
3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En la gráfica se observa discriminado por asunto, las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 41% se relaciona con información general, el 24% con Información estado de trámite, el 19% Información requisitos del trámite. Las de menor participación fueron conocer el estado de una PQRS y recepción de una PQRS.



A continuación, se desglosan las sub tipificaciones que se tiene en la opción de Información general, allí podemos evidenciar que, el motivo más alto por el cual se contactan los usuarios es por sede electrónica, en la cual necesitan aclarar dudas acerca de la herramienta o solicitan una guía para hacer uso de ella.

SUB TIPIFICACIONES DE INFORMACIÓN GENERAL



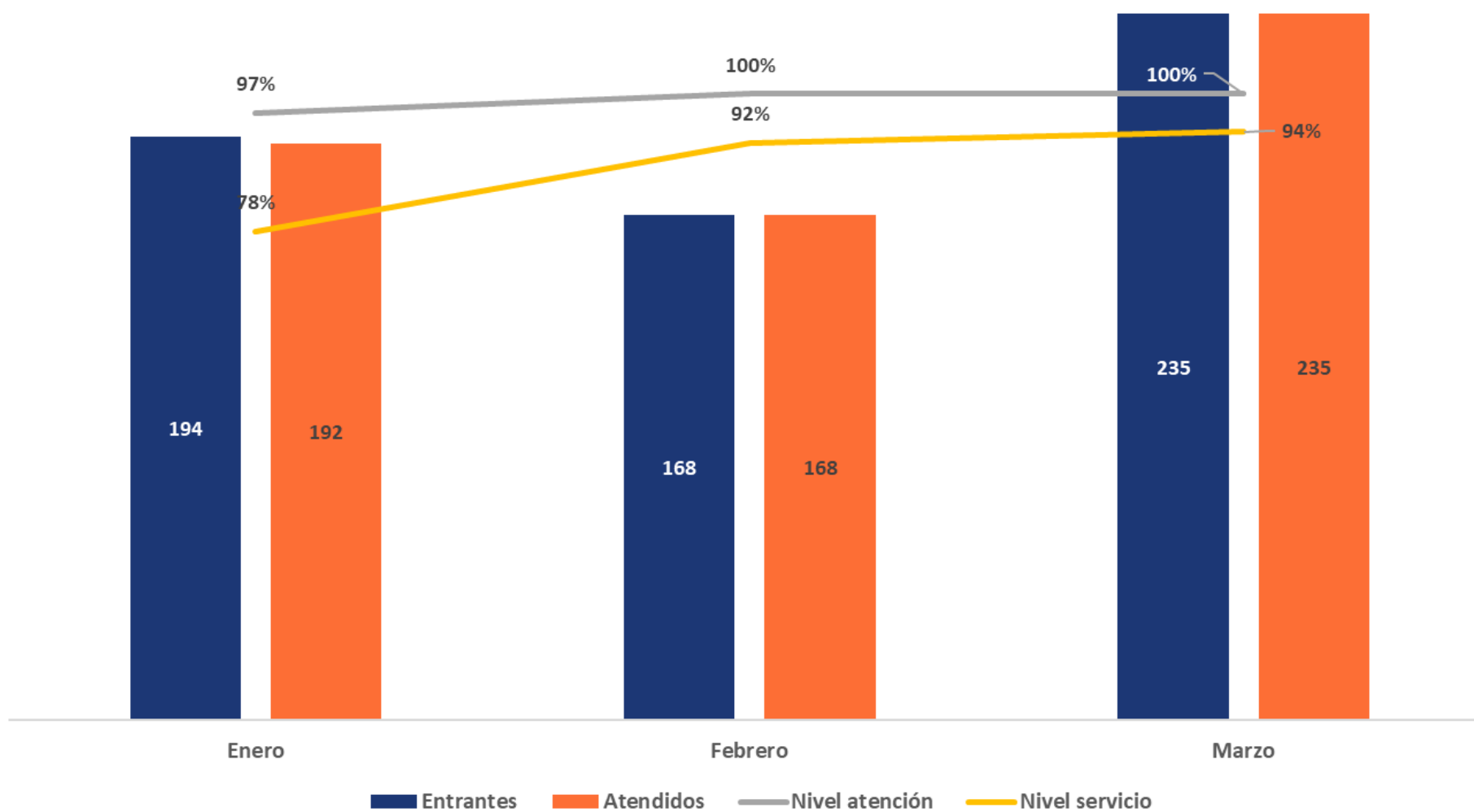


4. Atención chat

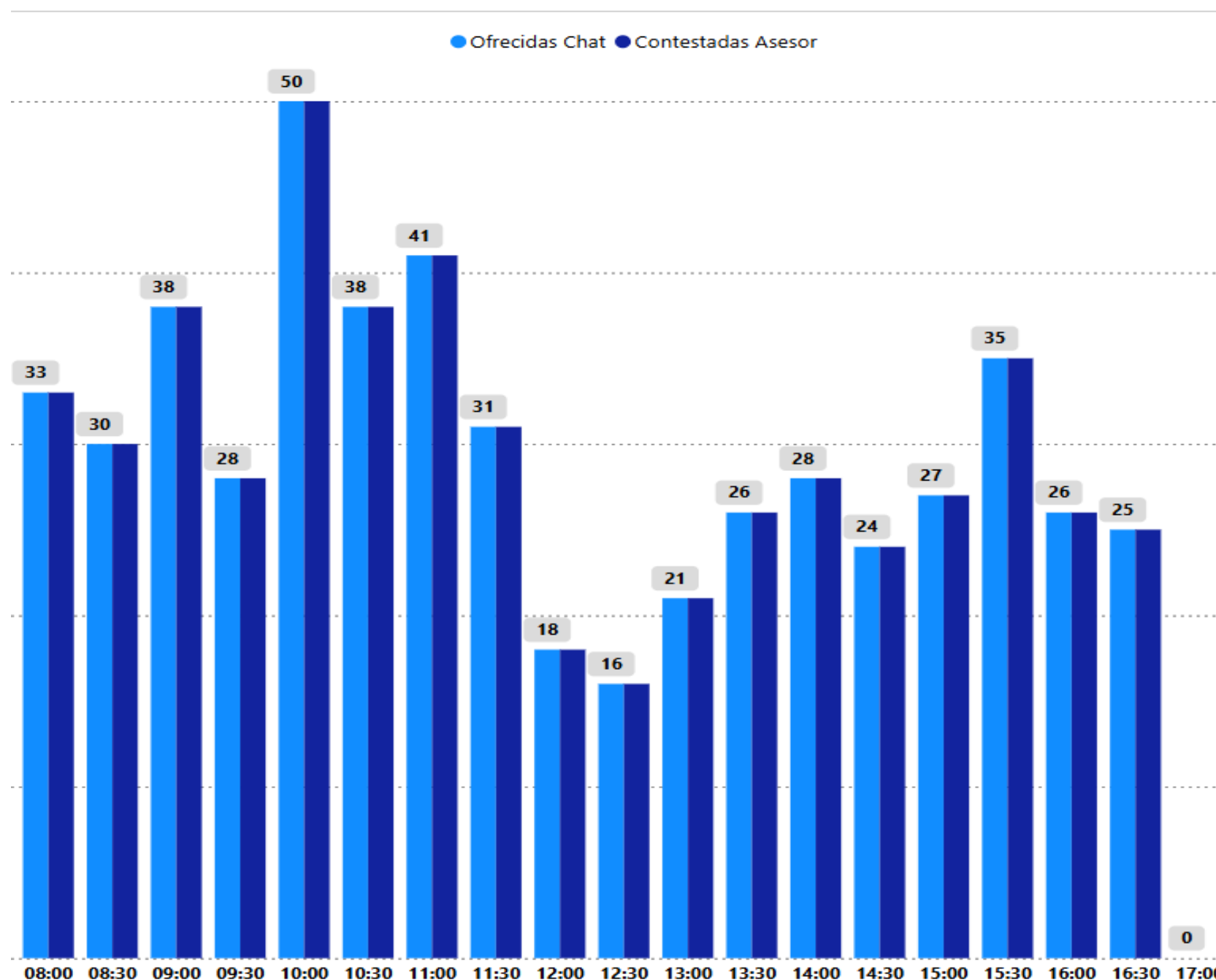


Para el I trimestre de 2026 disminuyó la cantidad de interacciones recibidas en el canal, en el IV trimestre de 2025 tuvimos 1.007 y para el I trimestre fueron 595.

Con la acción correctiva que se implemento, la cual estaba relacionada con la cantidad de chats que podía atender cada asesor, se evidencia una estabilidad en los indicadores obtenidos ya que, para el I trimestre el nivel de atención quedo al 99%.



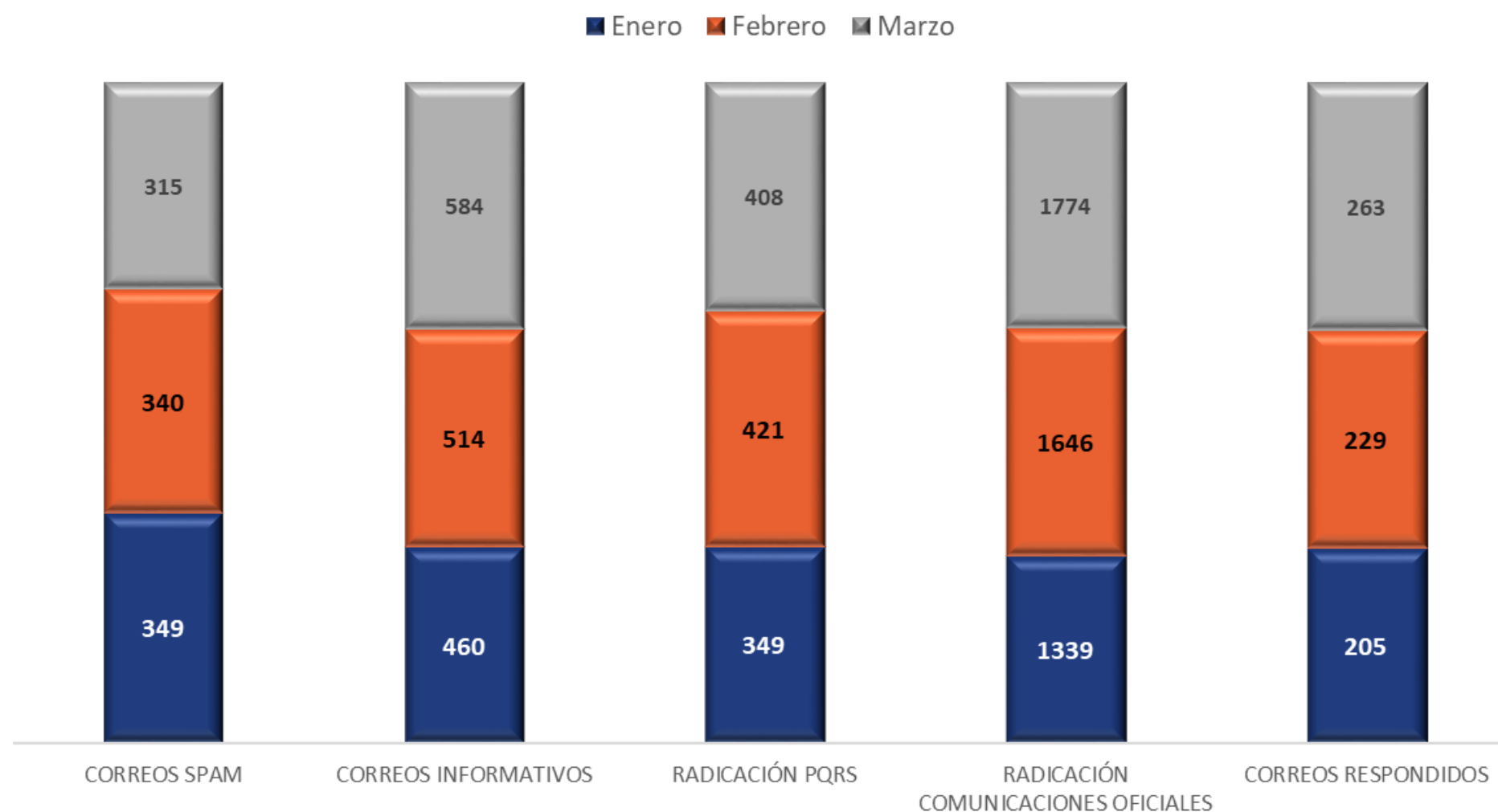
4.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



Se identifica que el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día: El primer rango correspondiente a la mañana de 09:00 am a 11:30 am con un 42% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 3:30 pm con un 21% de comunicaciones.

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.

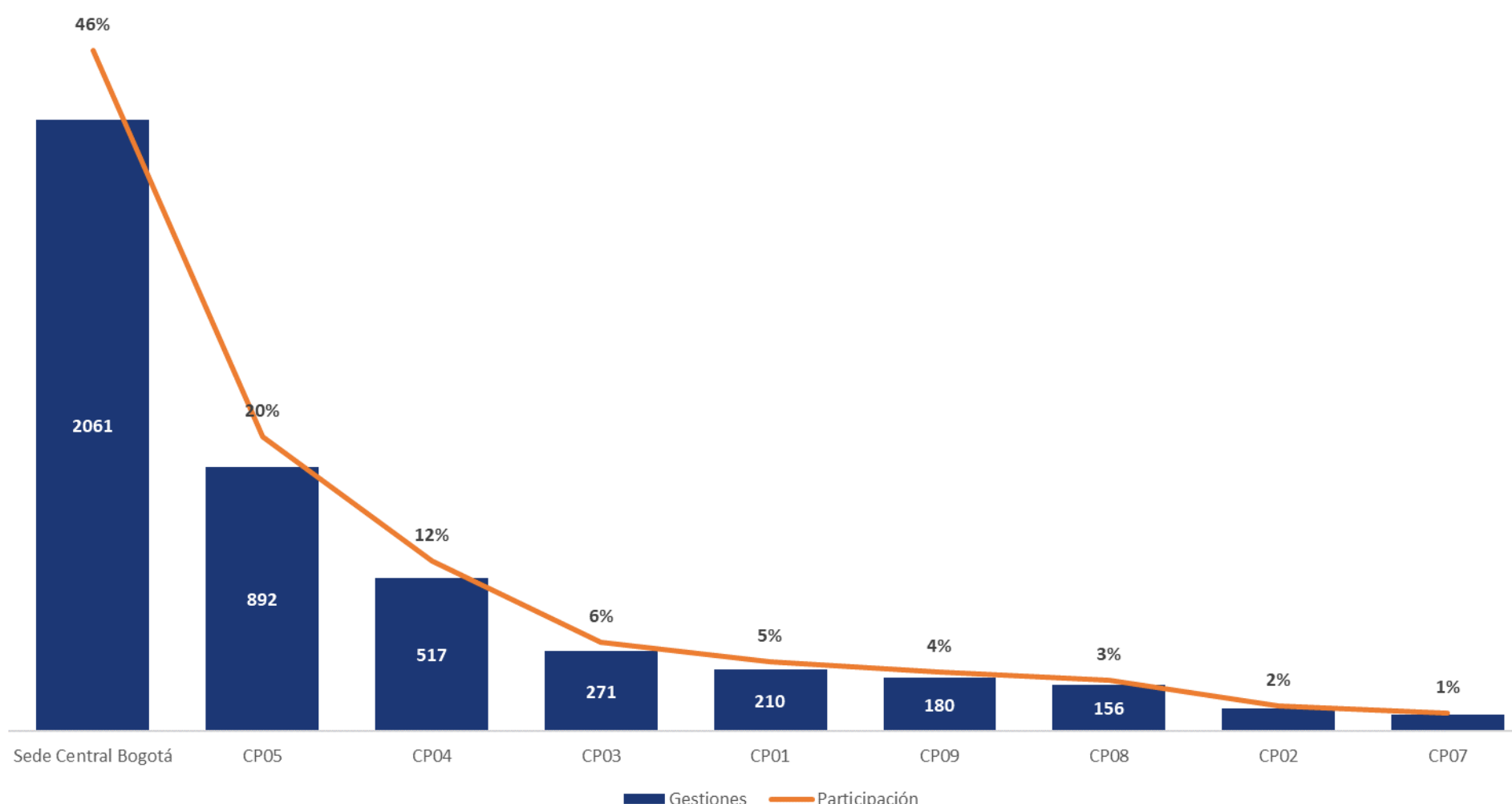
Para el periodo actual se reporta una disminución en el correo institucional del 4% pasando de 9.584 a 9.196, comunicaciones recibidas y gestionadas



A continuación se relacionan las participaciones que tienen cada una de las capitanías en la radicación de las comunicaciones oficiales y radicación de PQRS que, llegan por medio del correo electrónico.

Las capitanías con mayor participación son en donde contamos con personal tercerizada y que especializa en la atención de usuario, sin importar el canal de comunicación que se escoja.

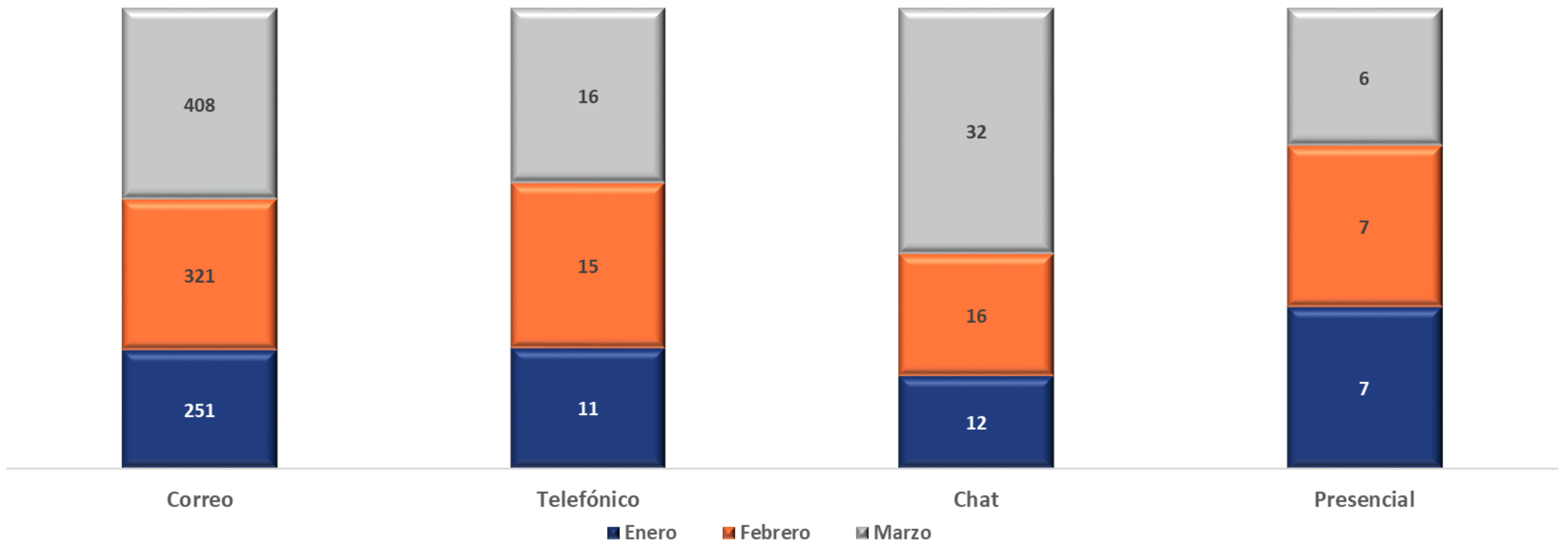
GESTIONES POR CAPITANÍA



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

Para el I trimestre de 2026 se evidenciaron 1.102 gestiones recibidas. El canal con mayor participación fue el de correo con 980 solicitudes, las cuales equivalen al 89% del total de solicitudes entrantes.

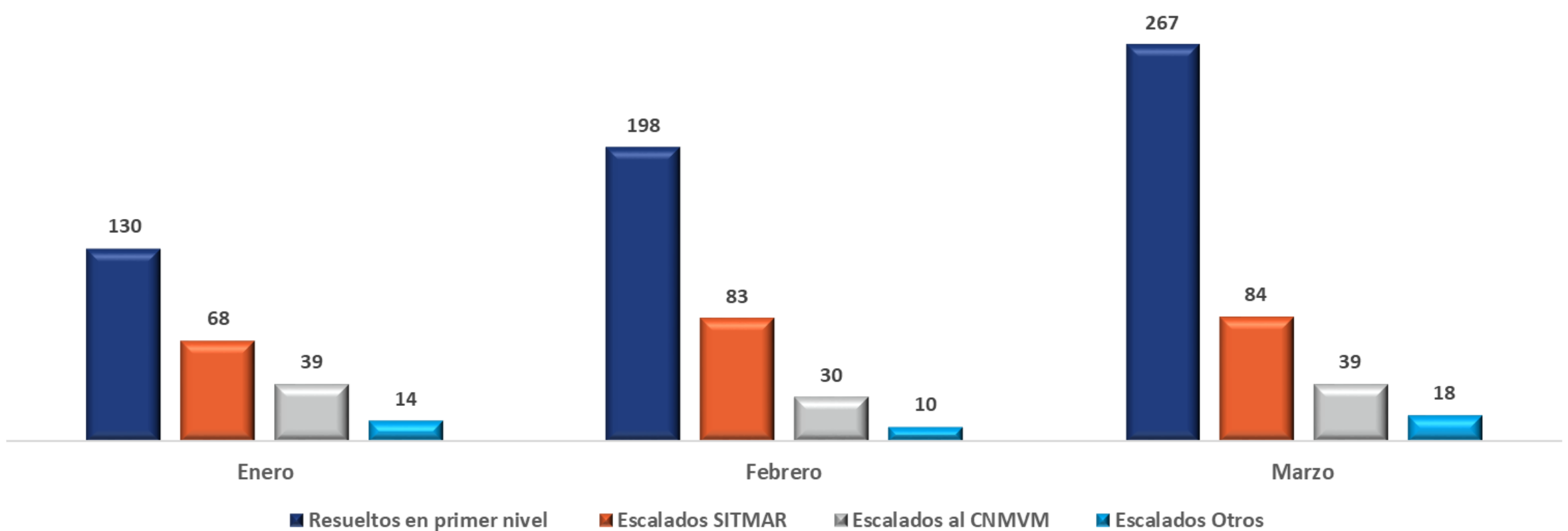
Atención por canales



De las 908 solicitudes que ingresaron, el 65% se solucionaron en primer nivel y el 35% restante de las solicitudes se escalaron con los siguientes procesos:

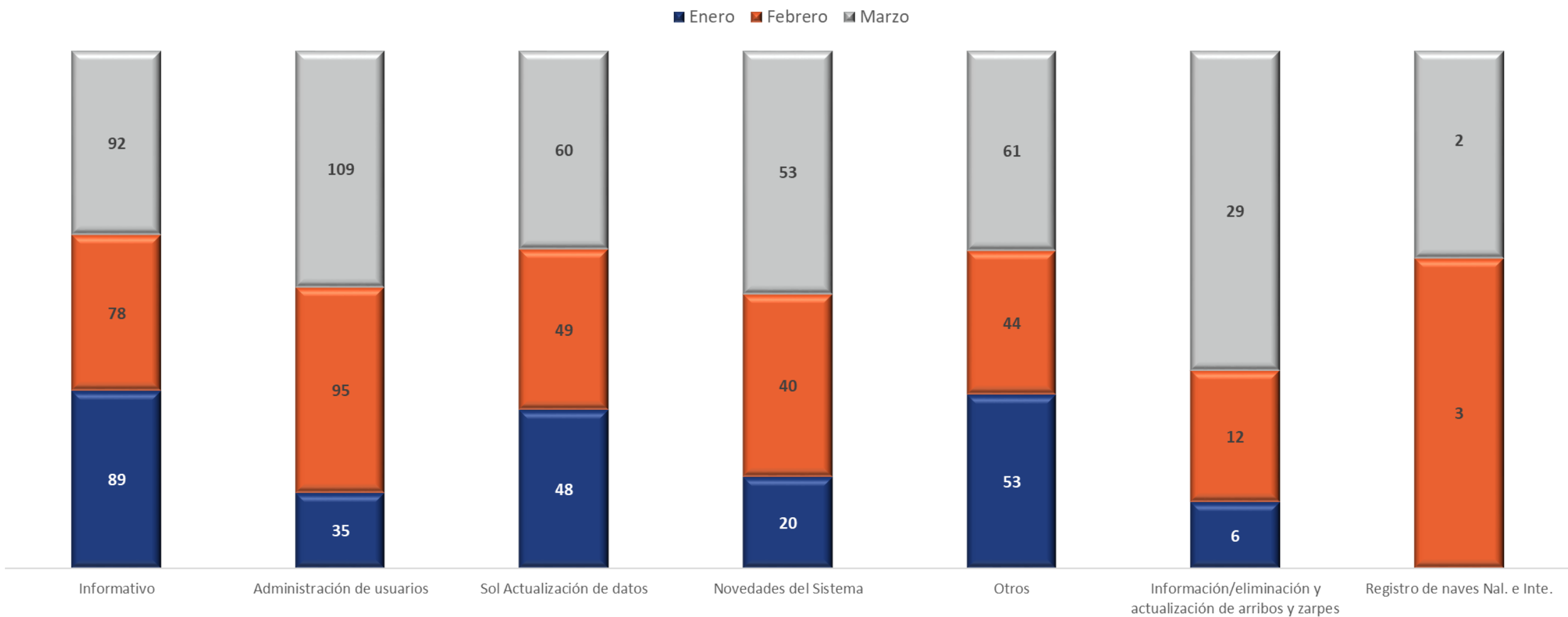
- SITMAR segundo nivel con 235 solicitudes escaladas
- CNMVM con 108 solicitudes escaladas.
- Otros con 42 solicitudes escaladas.

Gestion de casos





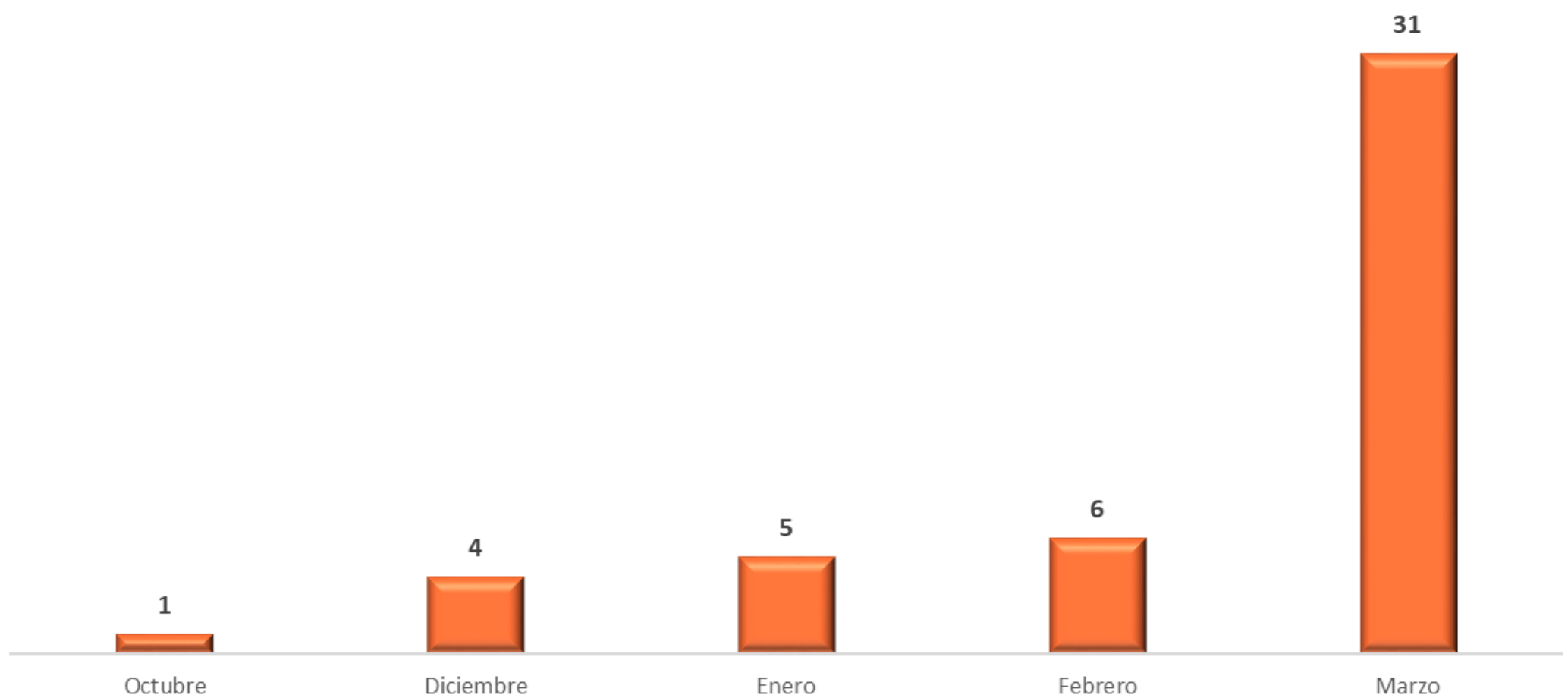
Para el I trimestre en el correo ingresaron 980 solicitudes, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:



A continuación, se relacionan los casos que se escalaron con los procesos y que a la fecha del corte se encuentran pendientes por respuesta. El tiempo de respuesta objetivo es de máximo 24 horas, sin embargo, hay solicitudes que exceden el tiempo para lo cual se está trabajando en acciones de mejora entre las cuales se resaltan:

- Reporte semanal que enviado a las dependencias donde se escalo el requerimiento
- Identificación de casos que por su naturaleza no es posible solucionar en este tiempo
- Retroalimentación del avance de la gestión a los usuarios.

Escalamientos pendientes por respuesta



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



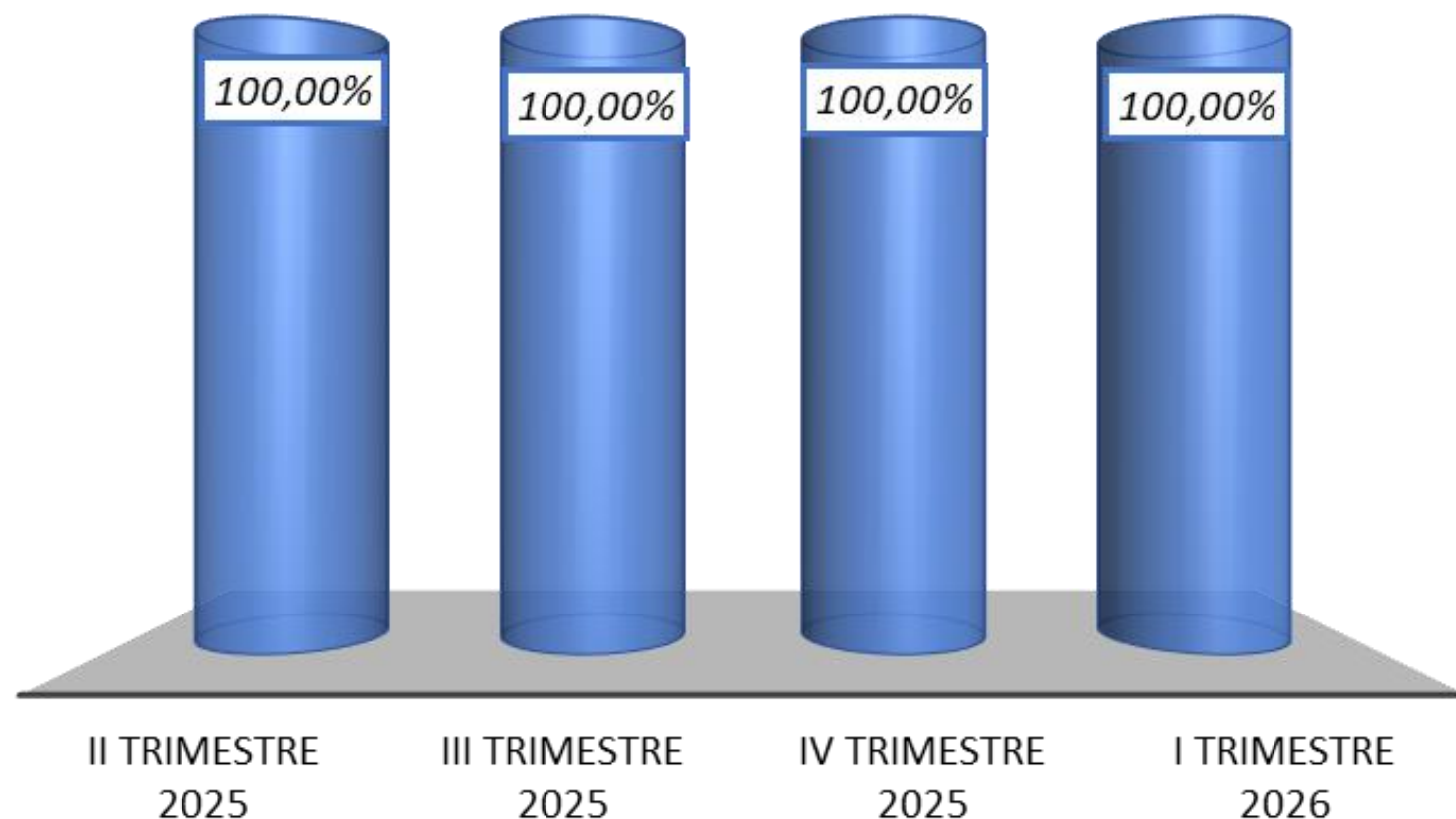
En la tabla se relacionan los trámites radicados por tipo de trámite, con un total de 3.231 por Sede electrónica, presentando un aumento del 49,1% frente a la cantidad recibida en el IV trimestre de 2025 con un total de 2.166.

En atención presencial se realizaron un total 1.258 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Disminuyendo el 13,7% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Certificado de suficiencia	937	
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	220	639
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	144	150
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	75	136
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales	194	175
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	154	6
Asignación Número de Identificación del Casco	95	70
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	48	19
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	16	16
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	18	10
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	5	12
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	16	
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	9	4
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	12	
Permiso Especial de Practicaje	5	5
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	5	3
Licencia de peritos marítimos	3	4
Permiso de operación para remolcadores OAC	4	7
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	6	
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	4	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	
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima.		1
Total general	1973	1258

Atención oportuna a las peticiones

Para el I trimestre de 2026 se registra un porcentaje de atención oportuna del 100% para las peticiones gestionadas desde ASEPAAC, manteniendo el porcentaje del trimestre anterior en un 100%, se da cumplimiento a la meta pactada del 95%.



8.1 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.

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Interés general o particular	662	1	1	8
Peticiones de documentos y de información	438	3	1	6
Peticiones entre Autoridades	258			4
Denuncia	47			10
Reclamo	21			10
Consulta	3			10
Queja	0			
Total general	1429	4	1	8

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

Para el periodo a reportar la satisfacción de los usuarios fue del 91,01% (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:

Excelente servicio, ya que hay algunas entidades que demoran mas de lo debido y el acceso a la es un poco complejo.

La respuesta fue clara y la recibí en menor tiempo del esperado

Muchas gracias por la gestión atenta al nuevo traslado

muy buenas tardes dios y patria, quedo muy satisfecho por la respuesta a la comunicación que se realizo en días anteriores

Felicitaciones por agilidad en gestión de tramites

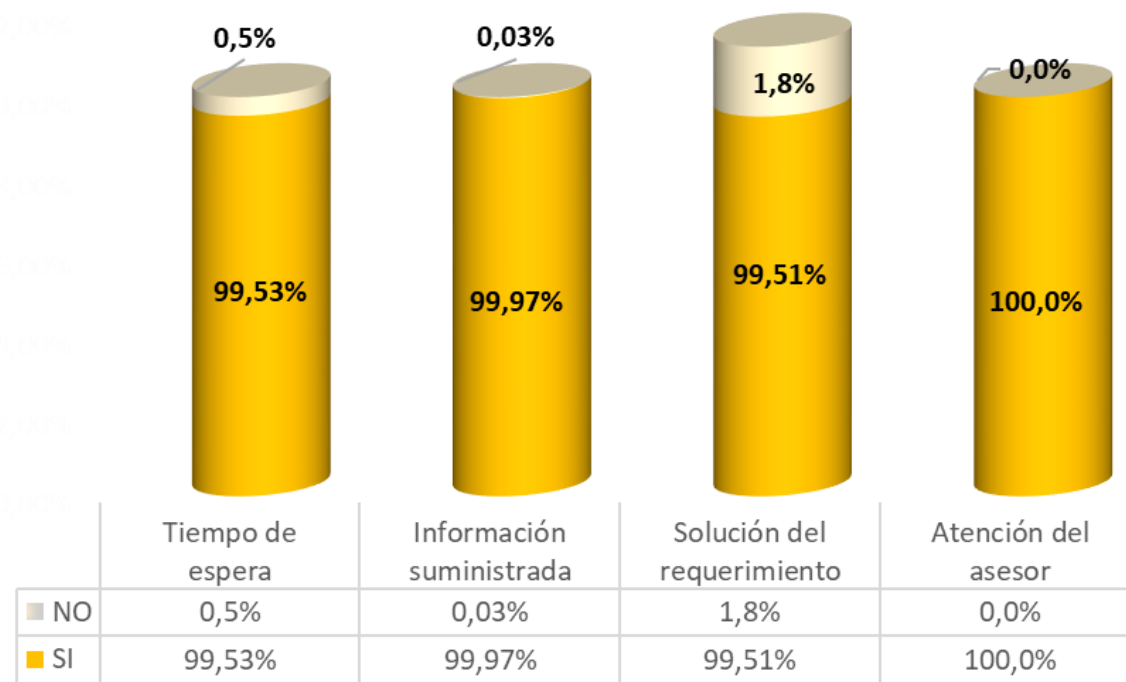
De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

Fecha	Mes	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2026-01-06	Enero	21/2026/PQRS	Recibí la misma respuesta a mi solicitud de Noviembre, en ese entonces envié los documentos de los cuales no recibí confirmación de recibido	Se evidencia que la PQRS se radico el 05/01/2026 y se le brindo respuesta dentro de los tiempos establecidos el 25/01/2026, en la respuesta se le solicito subsanar una información, la cual la envio la usuaria el 11/02/2026 y se le dio respuesta el 25/02/2026
2026-01-07	Enero	33/2026/PQRS	Realizaron parcialmente la solicitud y fue necesario realizar una nueva solicitud	Se evidencia que el usuario radico la primera PQRS el 05/01/2026, en la cual solicito que en el certificado del contrato que tuvo con DIMAR, se le corrigiera el número de cedula y lugar de expedición debido a que estaba
2026-01-29	Enero	228/2026/PQRS		Se evidencia que la PQRS se radico el 21/01/2026 y se le brindo respuesta el 29/01/2026, dentro de los tiempos establecidos y se aclaro en que proceso iba la asignación de peritos para cada de las motonaves
2026-02-27	Febrero	779/2026/PQRS	patetico este servicio lento e impreciso	Usuario genero solicitud de asignación de matricula y reserva de nombre el 26/11/2026, se le dio respuesta el 12/12/2026 informandole que no aplicaba la solicitud, debido a que le faltaba documentación, que cuando lo tuviera radicara de nuevo. Usuario radico el documento que le hacía falta el 03/03/2026 y se le brindo respuesta el 20/03/2026
2026-03-03	Marzo	745/2026/PQRS	No entiendo como no tienen registro de un trabajador en su sistema manual o no manual, fui clara en mi solicitud que trabajé para Uds por contrato en el año 1987 y deje de trabajar en enero de 1989, debe haber registros así sea contables de mi labor en la capitanía de puerto de san Andrés isla. Mi nombre Martha Visbal Fuentes, cédula 45.444.379	Usuaría radico dos PQRS en las cuales solicitaba un certificado del tiempo laborado en la capitanía de San Andrés en el año 1987, en las respuestas se le informo que en las bases de datos y en SIATH no se encontro alguna información de vínculo laboral con DIMAR
2026-03-08	Marzo	776/2026/PQRS	elder.perezbg@gmail.com epqrs-hZhpAT	Usuario solicito que le dieran prioridad a una inspección de una motonave, para poder actualizar los certificados y continuar con la matricula por cambio de dominio y reserva de nombre. La respuesta se dio dentro de los tiempos establecidos y se le explico el proceso que debía realizar.
2026-03-13	Marzo	1030/2026/PQRS	La solicitud de información se envió el 18 de febrero de 2026 y la respuesta llegó el 13 de marzo de 2026, para un total de 24 días calendario.	Usuario hace referencia en la inconformidad por el tiempo de respuesta, sin embargo, la PQRS llego el 05/03/2026 y se dio la respuesta dentro de los tiempos establecidos el 18/03/2026
2026-03-24	Marzo	1141/2026/PQRS	No me han respondido la solicitud de la emergencia sobre el frente frío y no me han dado ninguna solución	Usuario envió solicitud pidiendo ayudas, debido al frente frío que, se presentó en el mes de febrero en Santa Marta. Esta PQRS lego por traslado de la oficina de gestión de riesgo y por nuestra parte se le dio traslado el 18/04/2026 a la Alcaldía de Santa Marta para que se le diera gestión por parte de ellos.
2026-03-25	Marzo	1132/2026/PQRS	La respuesta no cubre el tema sobre el cual se está consultado, si revisan el caso con soportes Dimar notarán que lo que nos están contestado ya lo hicimos.	Usuaría se encuentra inconforme con algunos procesos que involucran a SITMAR, ya que las respuestas son demoradas y desea conocer si las solicitudes las esta realizando por el canal correcto. Se dio respuesta de la solicitud el 25/03/2026 aclarando el proceso y el canal de atención.

9.1. Encuesta de satisfacción presencial

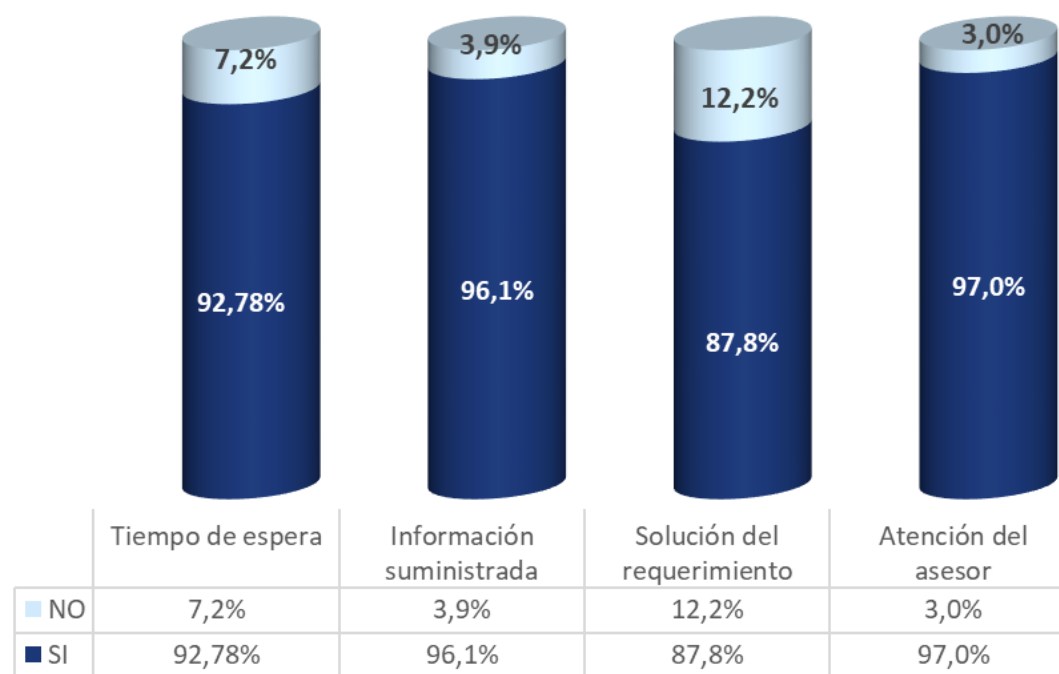
Una vez finalizada la atención personal se solicita al usuario que escanee en código QR que se encuentra en cada capitanía y en el formulario que se le despliega puede calificar el servicio recibido.

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.



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.



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.

