

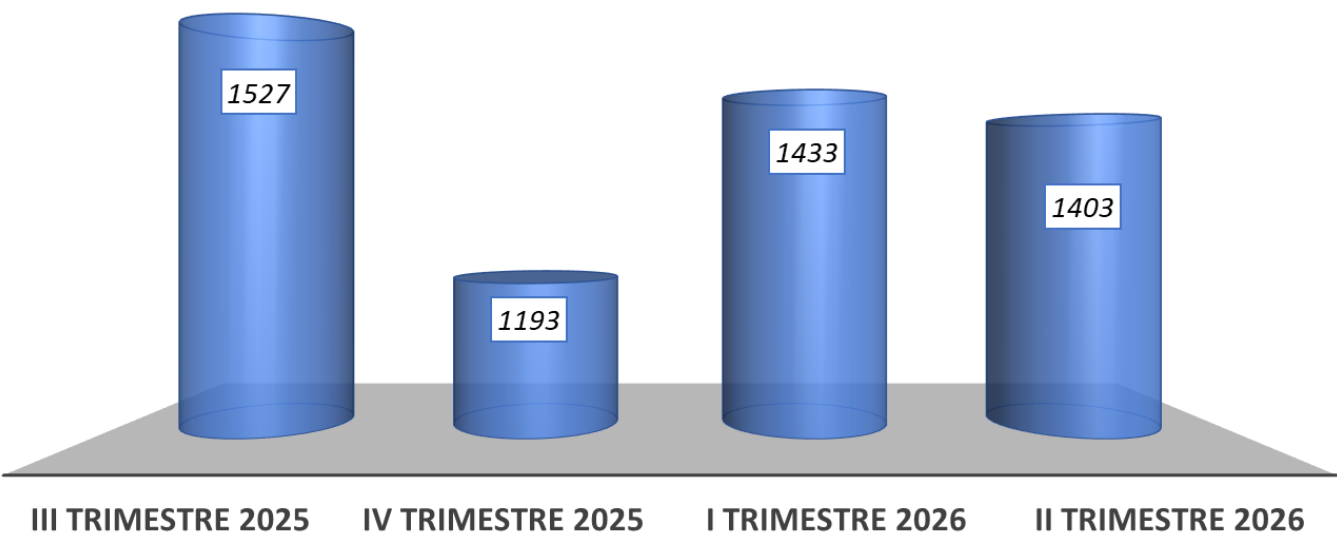


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



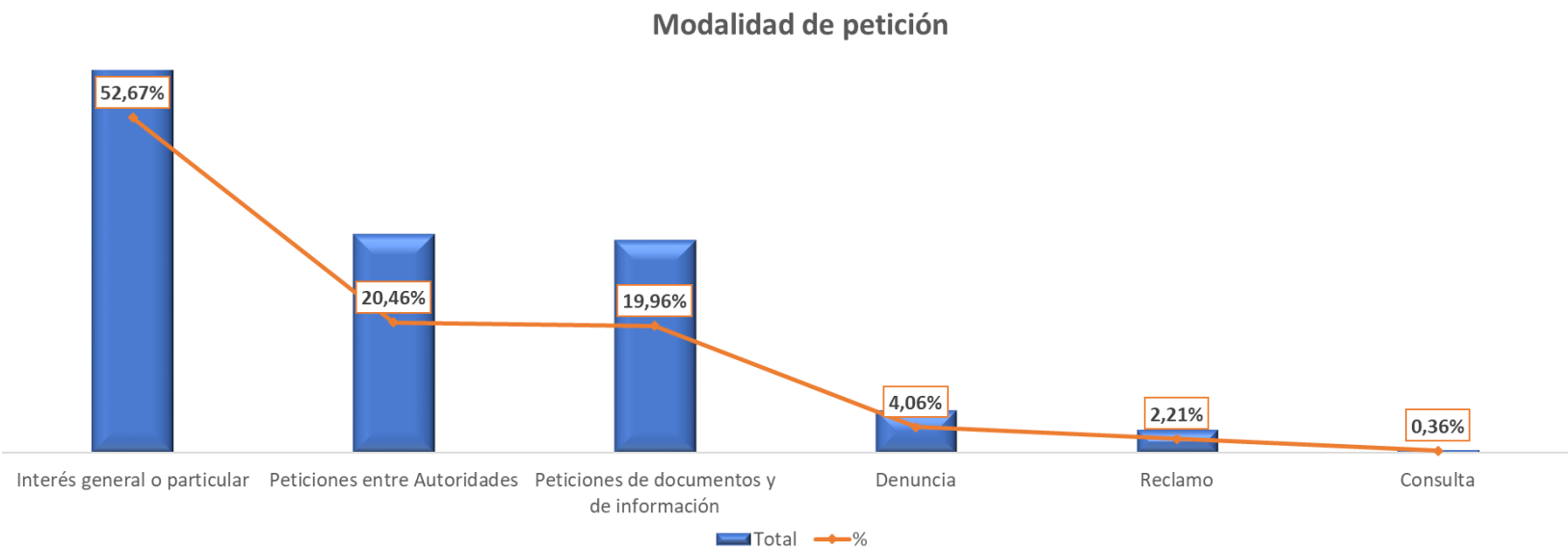
1. Sistema de atención de peticiones PQRS



Se evidencia una disminución del 2% en las peticiones recibidas con relación al primer trimestre de 2026.

El único trimestre en el cual hemos tenido menos de 1.400 peticiones ha sido en el IV trimestre del 2025, lo cual se puede atribuir a las festividades de fin de año en las cuales los usuarios no radican PQRS.

1.1 Modalidad de petición



Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con 739 peticiones, seguido de peticiones entre autoridades con 287 y en tercer lugar con 280 peticiones de documentos y de información.

Las peticiones que menos se recibieron fueron consulta, felicitación y queja, las cuales suman 9 peticiones en todo el trimestre.



Clasificación de las peticiones por tipo de petición

Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	739	52,67%
Reconocimiento de un Derecho	643	45,83%
Estado del trámite	96	6,84%
Peticiones entre Autoridades	287	20,46%
Sin Subtipo	287	20,46%
Peticiones de documentos y de información	280	19,96%
Información General	215	15,32%
Documentos	44	3,14%
Requisitos del trámite	17	1,21%
Normatividad	4	0,29%
Denuncia	57	4,06%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	39	2,78%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	12	0,86%
Presunta violación al régimen disciplinario	3	0,21%
Presunto Hecho de Corrupción	2	0,14%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,07%
Reclamo	31	2,21%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	14	1,00%
Fallas en los canales de comunicación	9	0,64%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	8	0,57%
Consulta	5	0,36%
Sin Subtipo	5	0,36%
Felicitación	2	0,14%
A un funcionario	2	0,14%
Queja	2	0,14%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,14%
Total general	1403	100%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

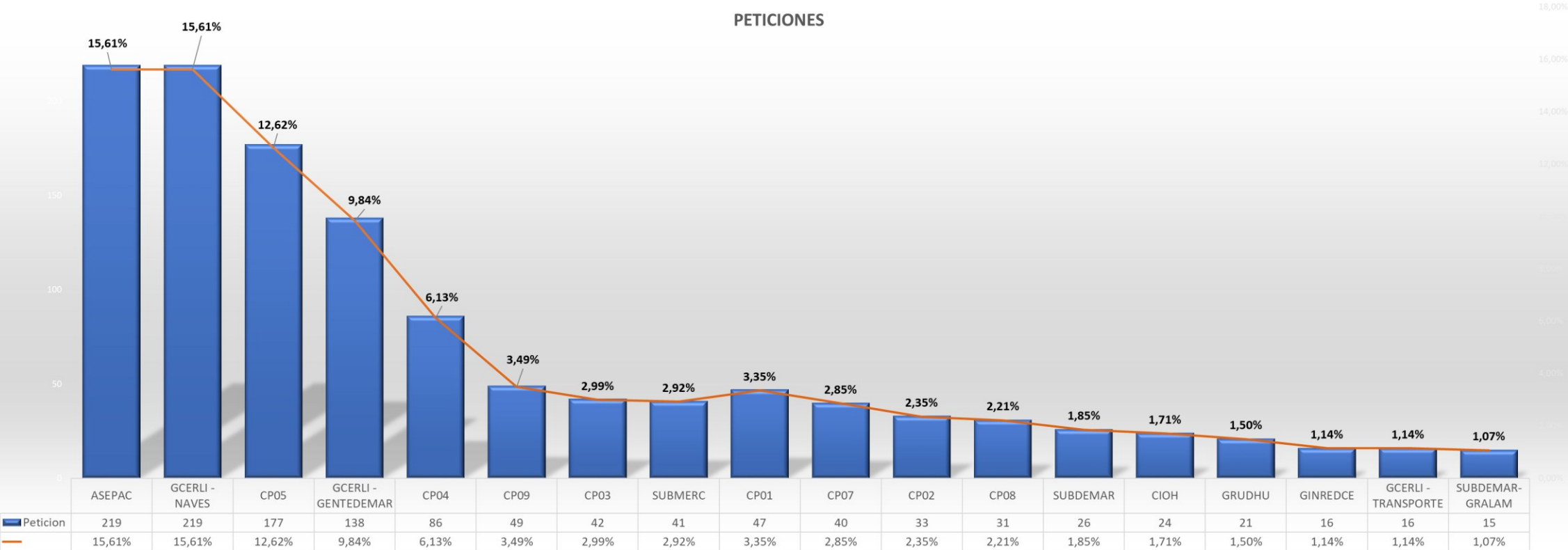
A continuación, se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la entidad por modalidad de petición. (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

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

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

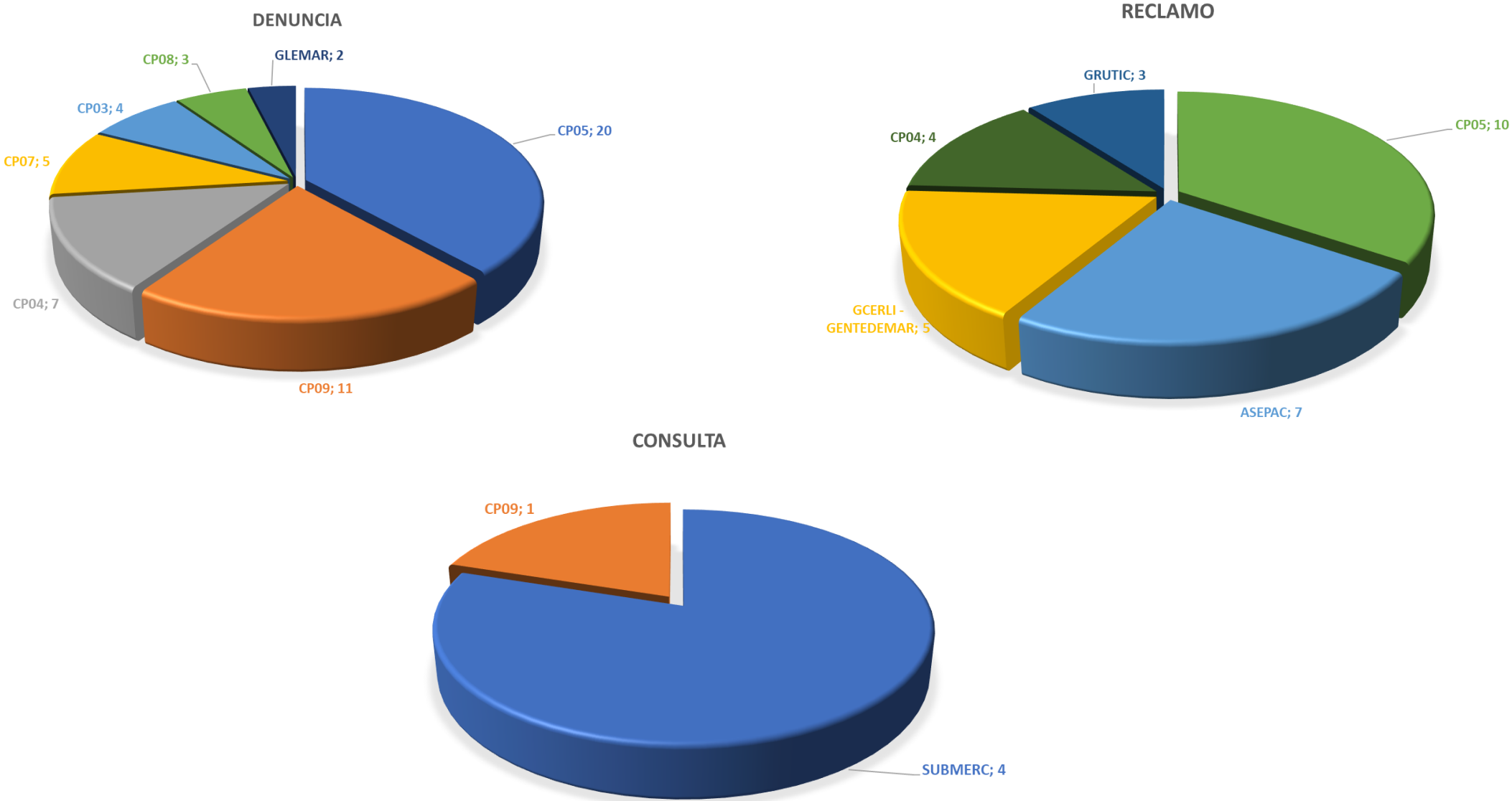
La modalidad con mayor participación fue la de petición con 1.306 el cual equivale al 93,0*% del total de recibidos.

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

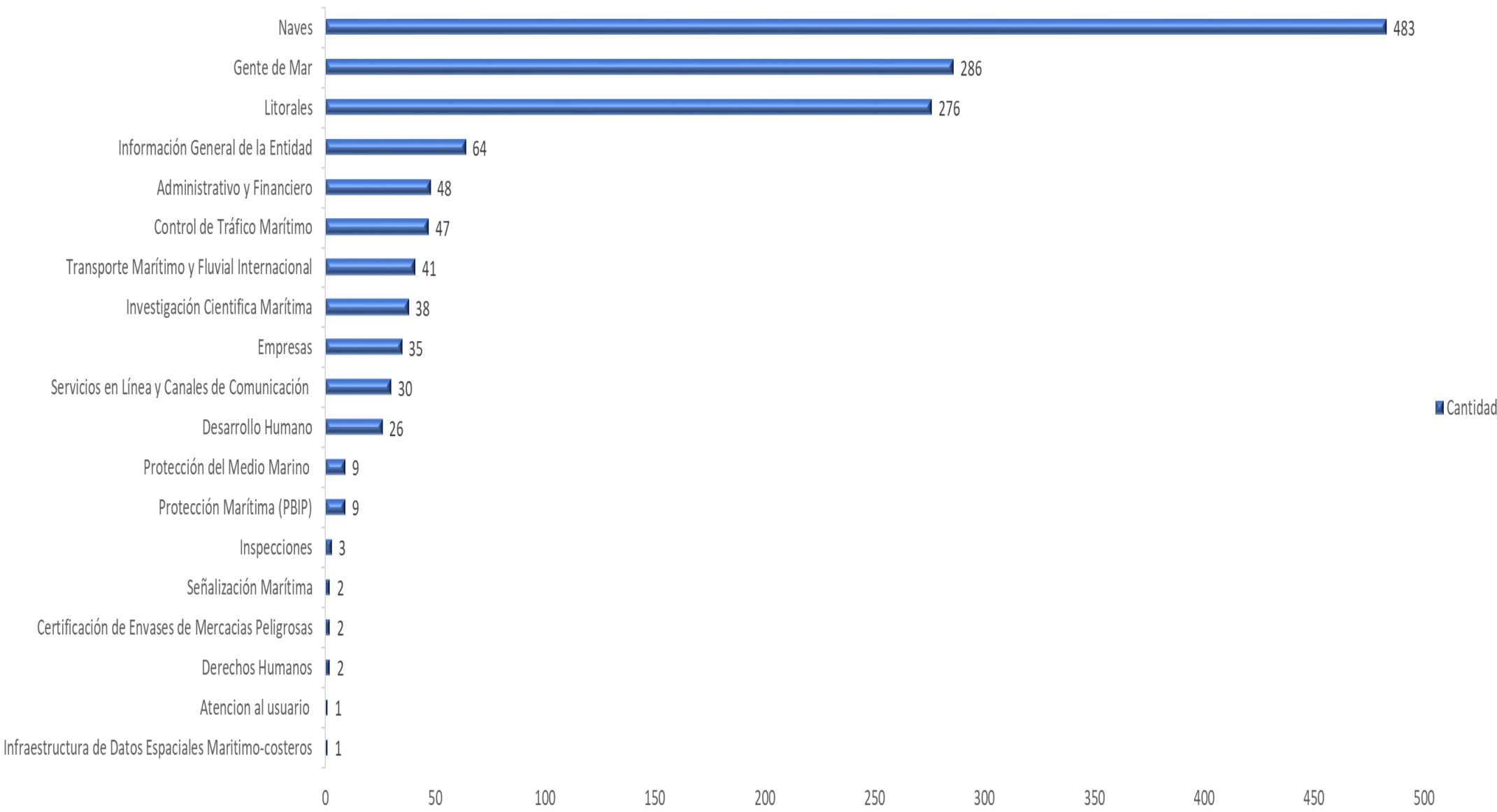




1. Sistema de atención de peticiones PQRS



1.3 Modalidad de petición por asunto / tema





1. Sistema de atención de peticiones PQRS



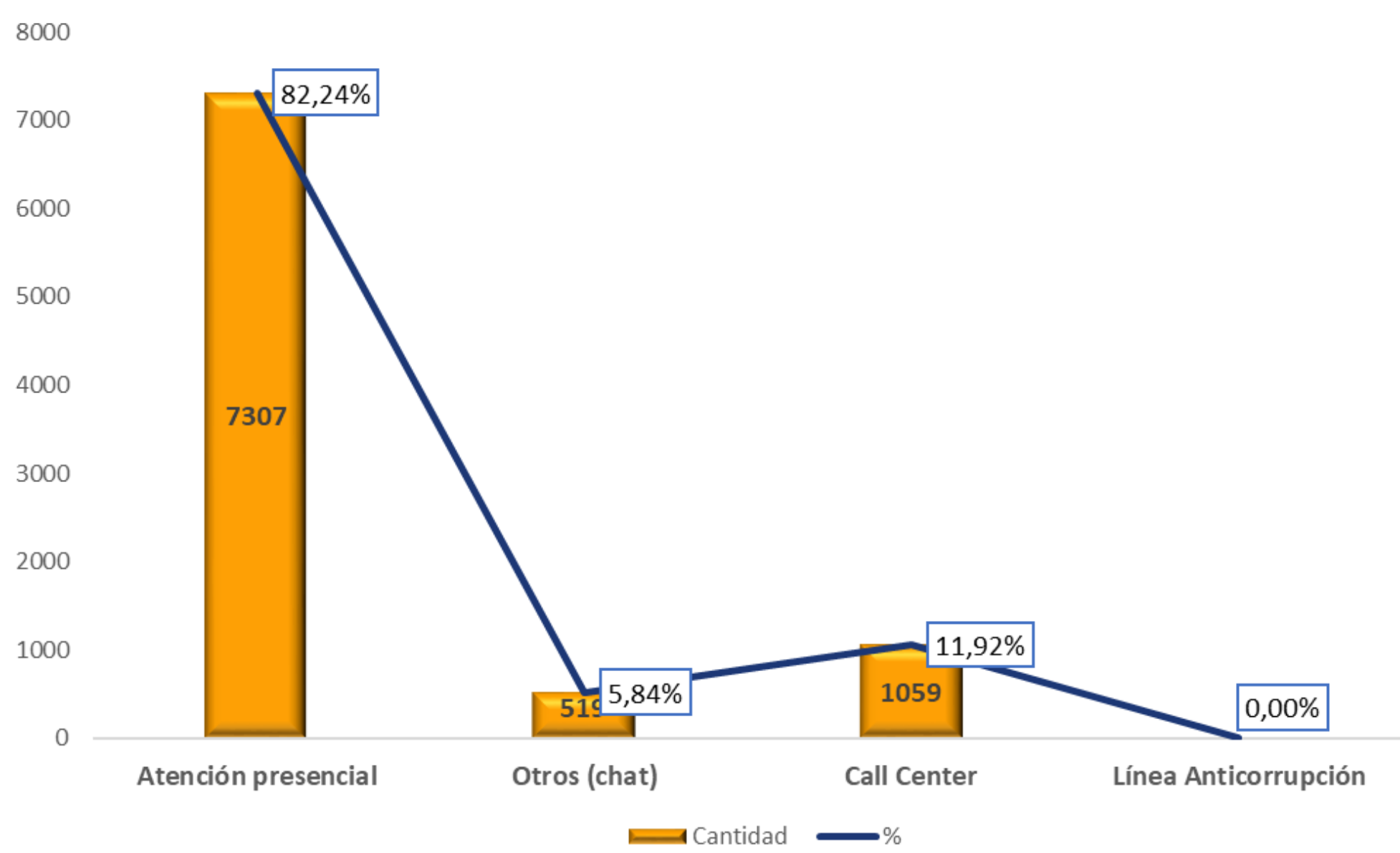
1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

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 7% en peticiones, el número de atenciones registradas para el I trimestre de 2026 fueron 9.560 y para el II trimestre de 2026 fueron 8.885.



1.5 Tiempo promedio de respuesta

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

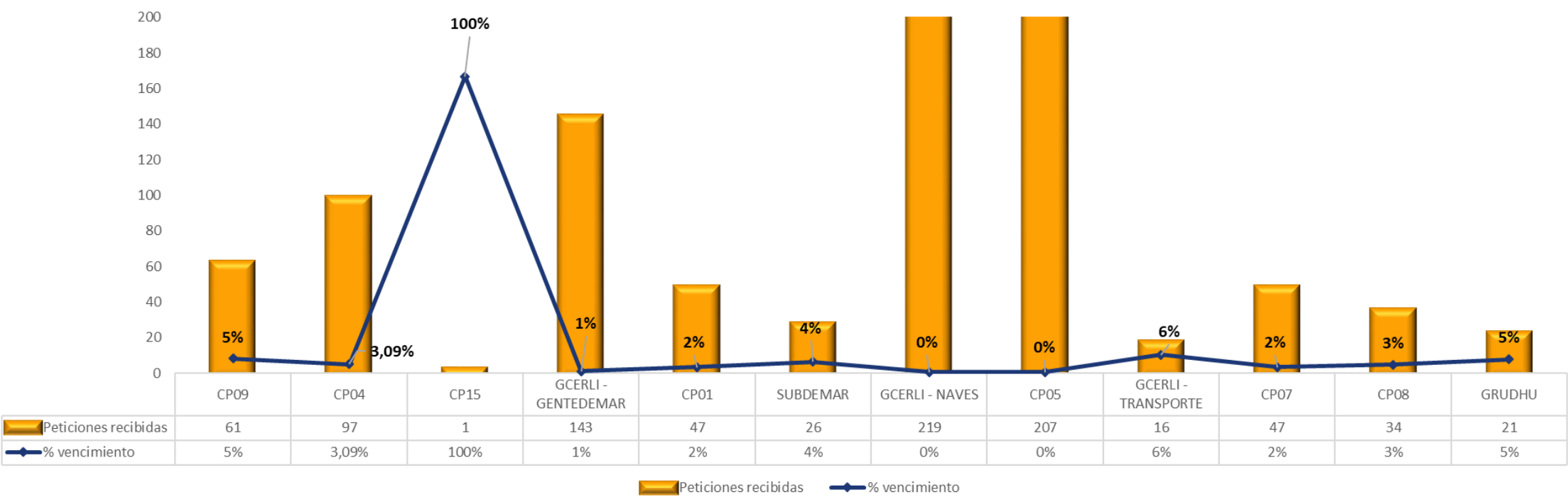
Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Interés general o particular	731	8	1	6
Peticiones entre Autoridades	284	3	1	4
Peticiones de documentos y de información	275	5	1	5
Denuncia	57	-	-	10
Reclamo	31	-	-	7
Consulta	5	-	-	11
Felicitación	2	-	-	11
Queja	2	-	-	7
Total general	1387	16	1	8

Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones interés general o particular, hubo un total de 739 de las cuales 731 se gestionaron a tiempo y 8 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 resolviendo aproximadamente en 1 día posterior a la fecha de 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.





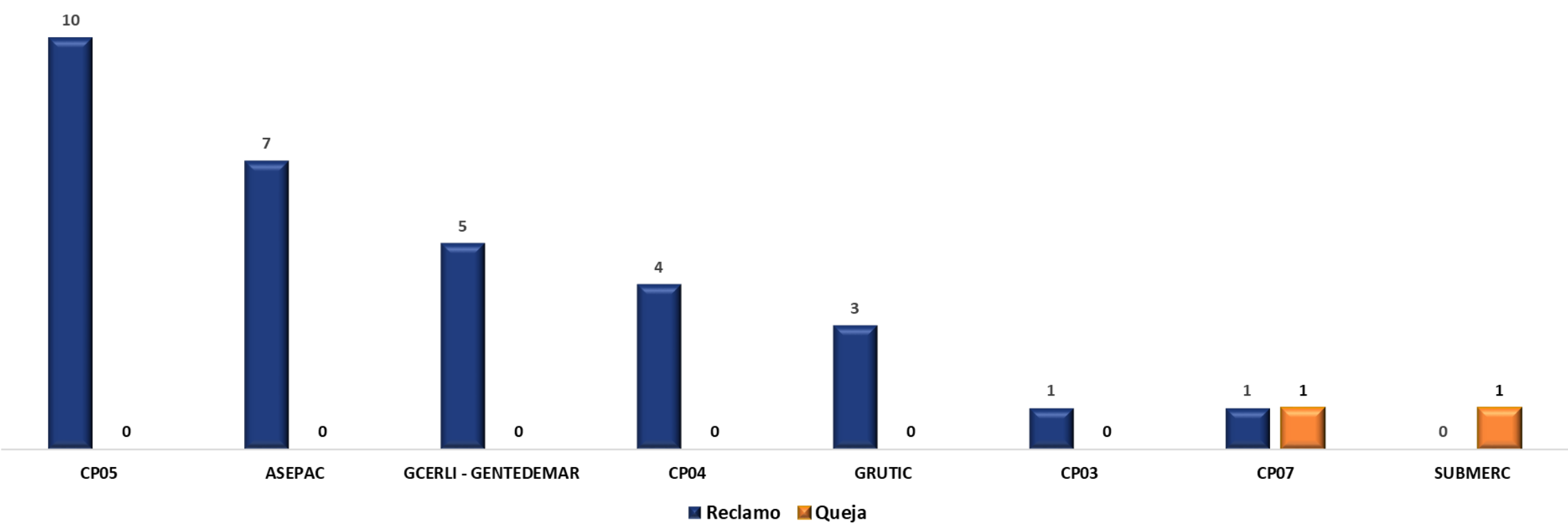
1. Sistema de atención de peticiones PQRS



1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.

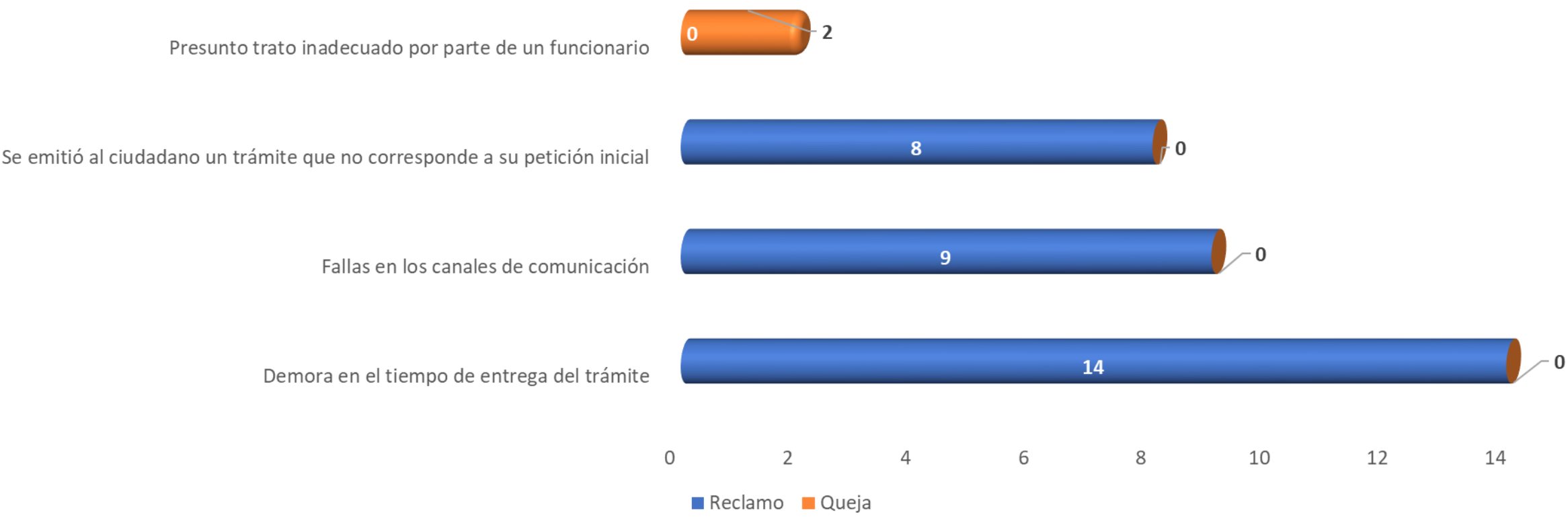
El análisis de los factores que originan las quejas y reclamos es un factor importante en el proceso de mejora continua, con esta finalidad, a continuación se presenta la clasificación de las quejas y reclamos por dependencia/Unidad y por asunto; lo cual permitirá identificar con mayor precisión el punto en el que se originó la novedad y facilitará la definición e implementación de acciones orientadas a solucionar las situaciones identificadas y prevenir su recurrencia.

Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



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

Asunto / Sub tipificación



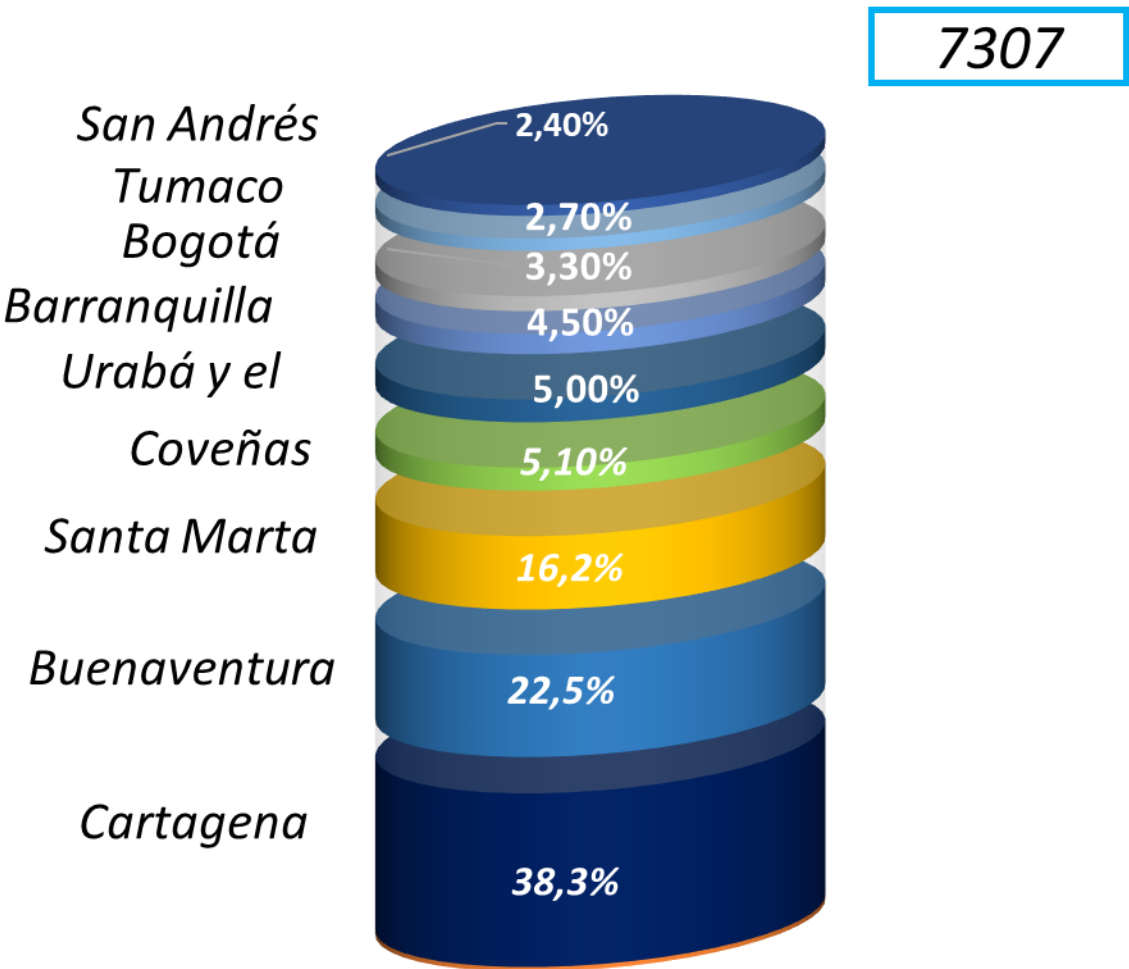


2. Atención presencial



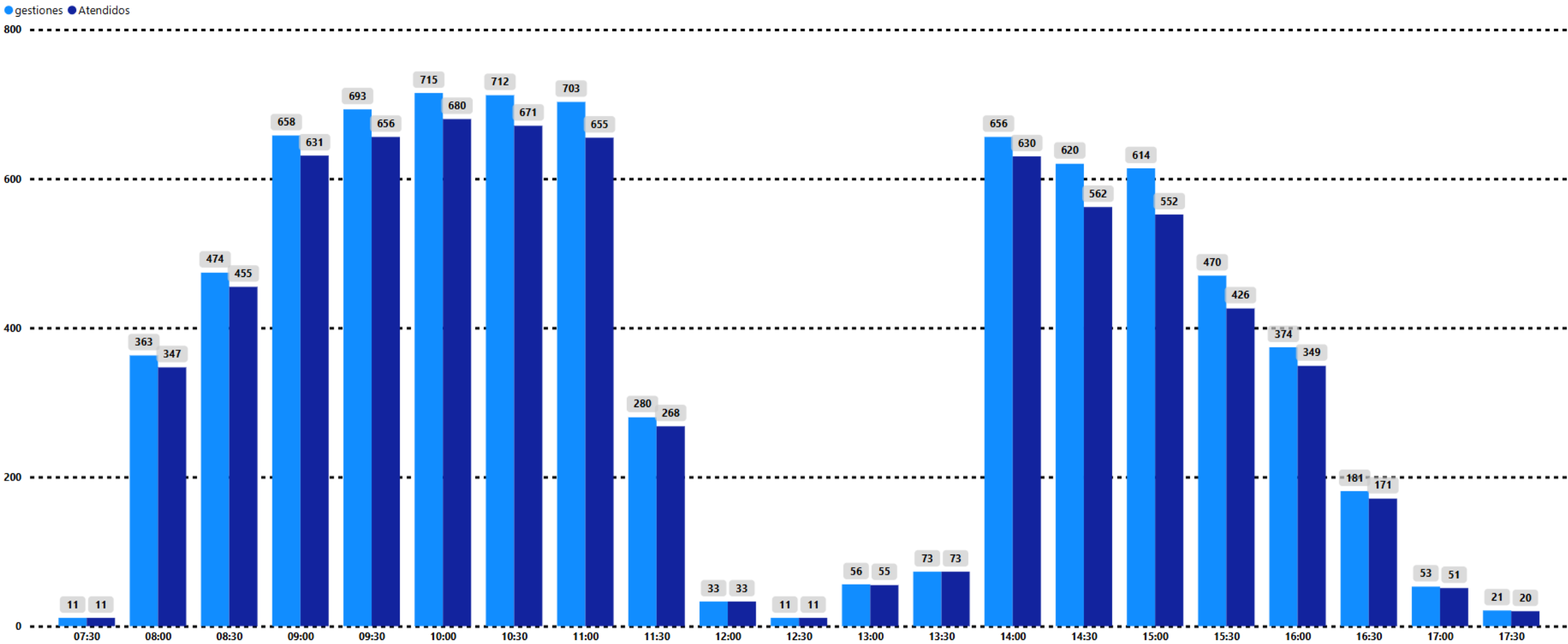
Para el trimestre a reportar, se registran 7.307 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 6,8% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 7.847 atenciones.

La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 38,3% lo cual equivale a 2.802 usuarios atendidos en el II trimestre del 2026. Seguido de Buenaventura con 1.642 usuarios y Santa Marta con 1.182 usuarios atendidos.



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 45% de las atenciones totales se presentan entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día.

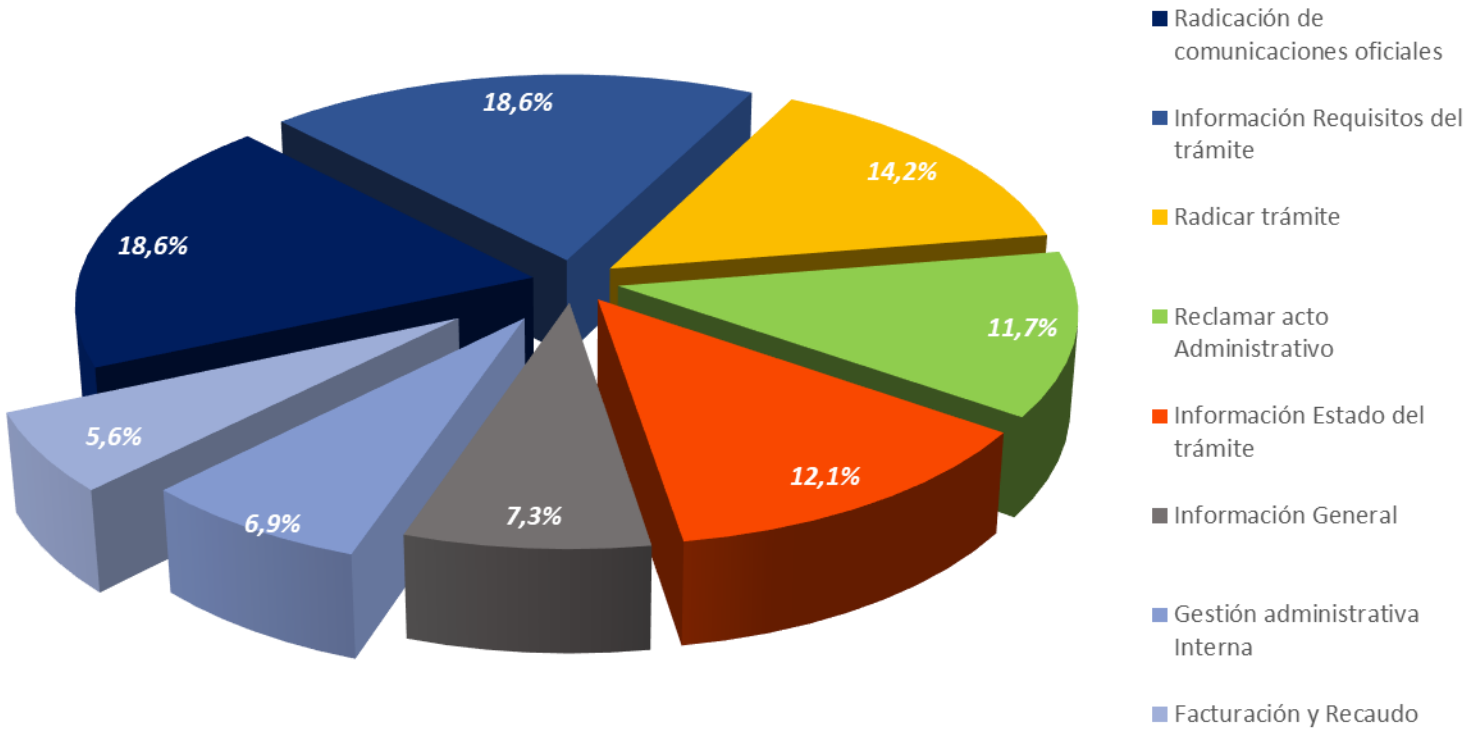
En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 15:00, con un porcentaje de 23%.



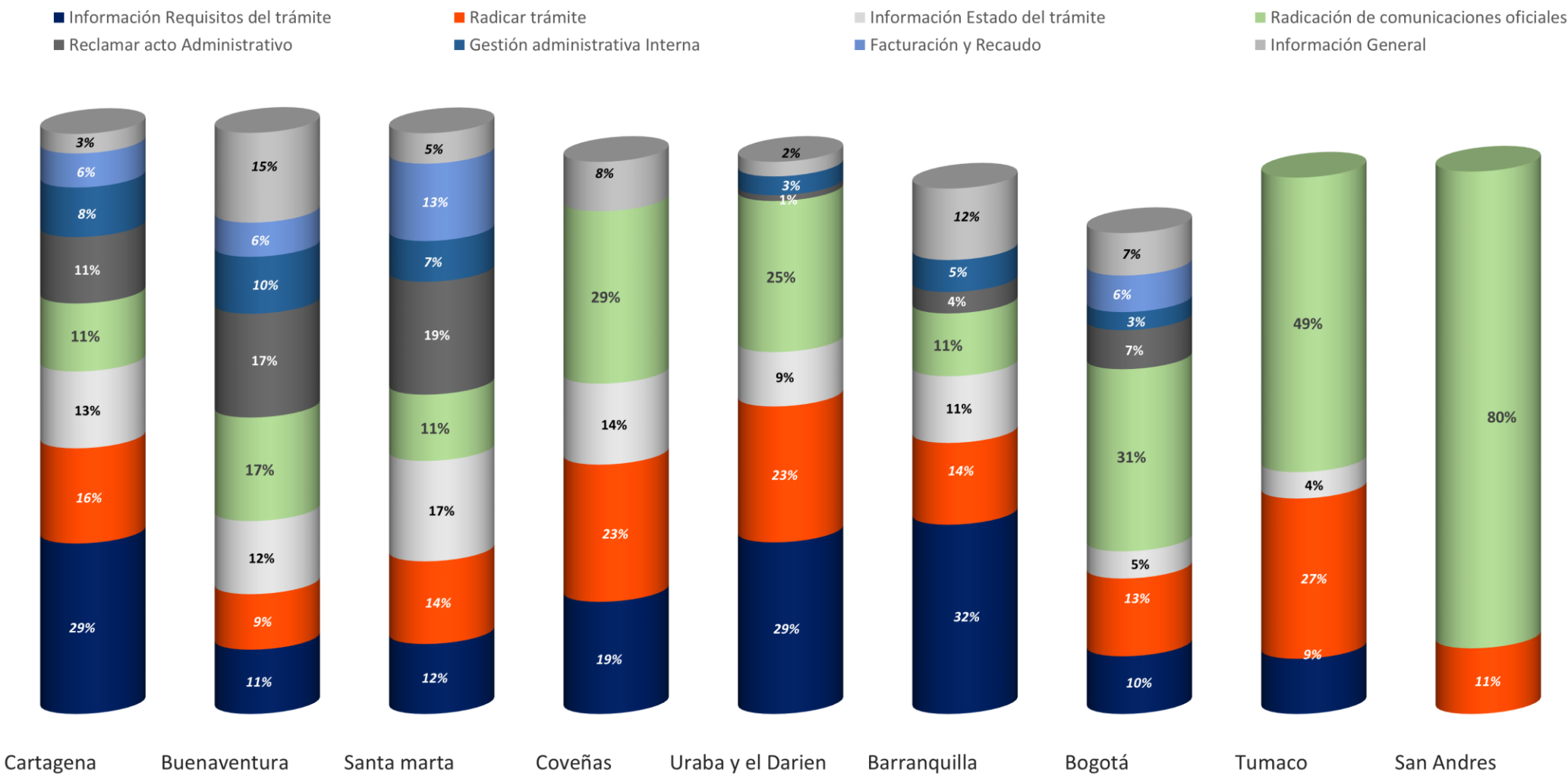


2.1 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a Radicación de comunicaciones oficiales con 1.472, seguido de información requisitos del trámite con 1.449.



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





3. Línea de atención al ciudadano

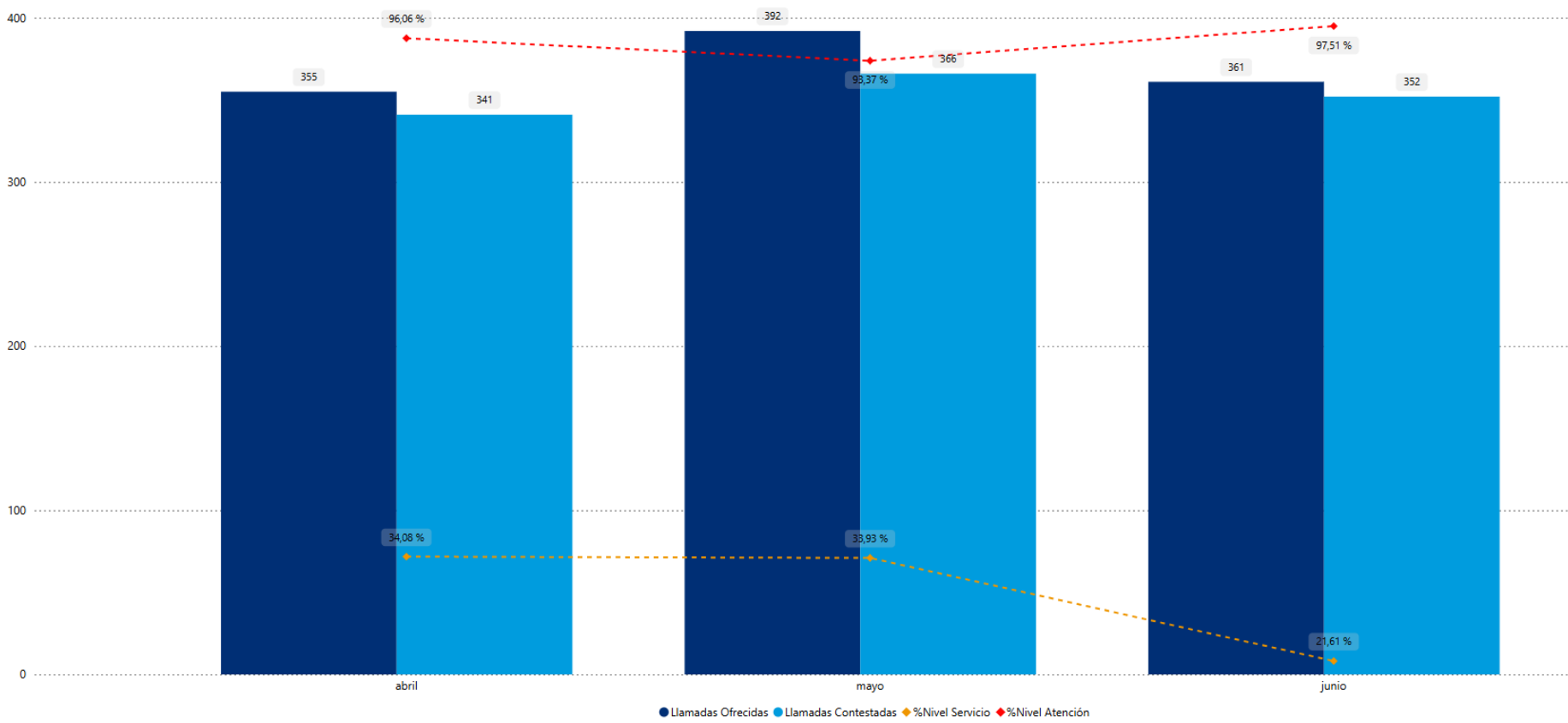


Para el II trimestre de 2026, se presentó una disminución del 5,2% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el I trimestre de 2026, pasando de 1.118 a 1.059.

Para este trimestre el indicador de Atención quedó en 95%, a comparación con el trimestre anterior aumentamos en un 3%

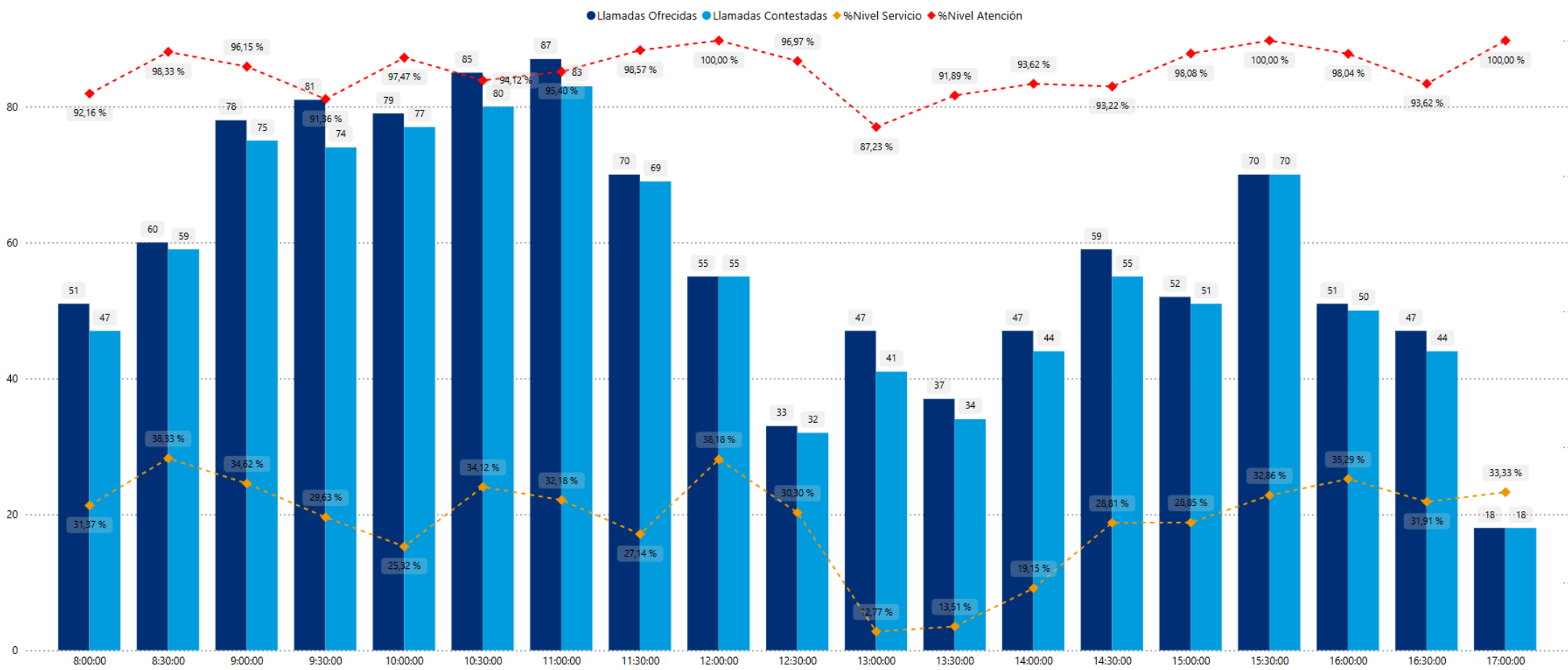
Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:14:24 minutos, a comparación con el trimestre anterior nos mantuvimos en el tiempo hablado.

Los indicadores presentaron una aumento en comparación al I trimestre de 2026, esto debido a que tuvimos estabilidad en el personal que atiende este canal de atención y el buen manejo del tiempo en llamada también permitió que fuera más ágil las llamadas.



3.1 Tráfico de llamadas

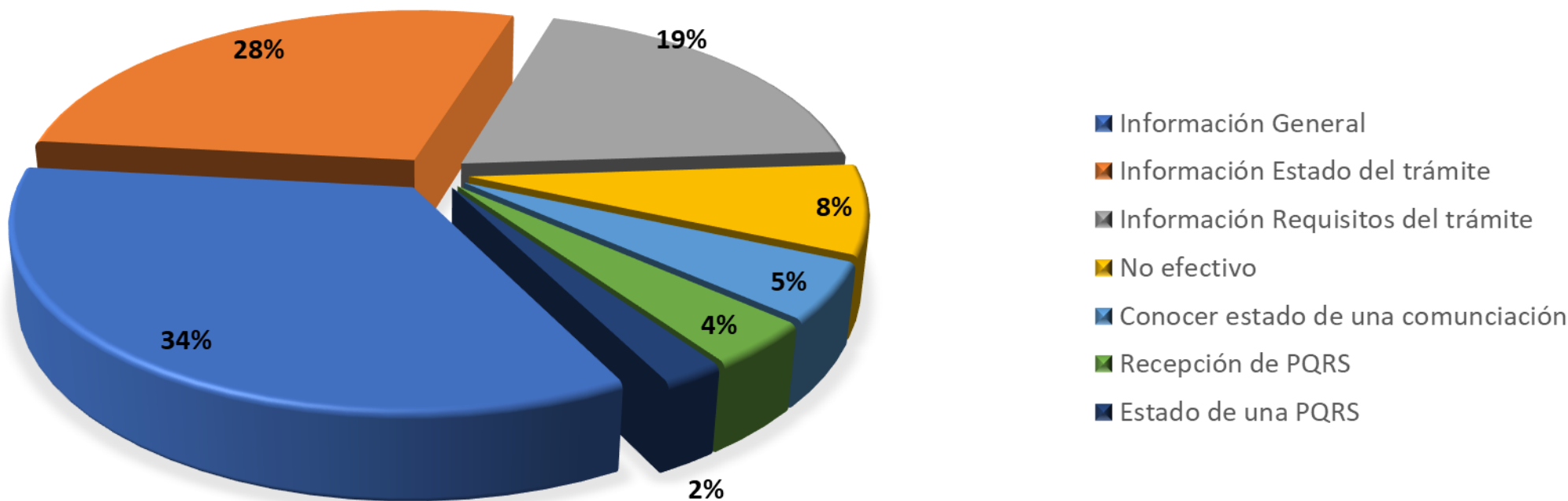
Para el II trimestre de 2026 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día:
El primer rango corresponde a la mañana de 09:00 am a 11:00 am con un 39% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:00 pm con un 21% de comunicaciones.





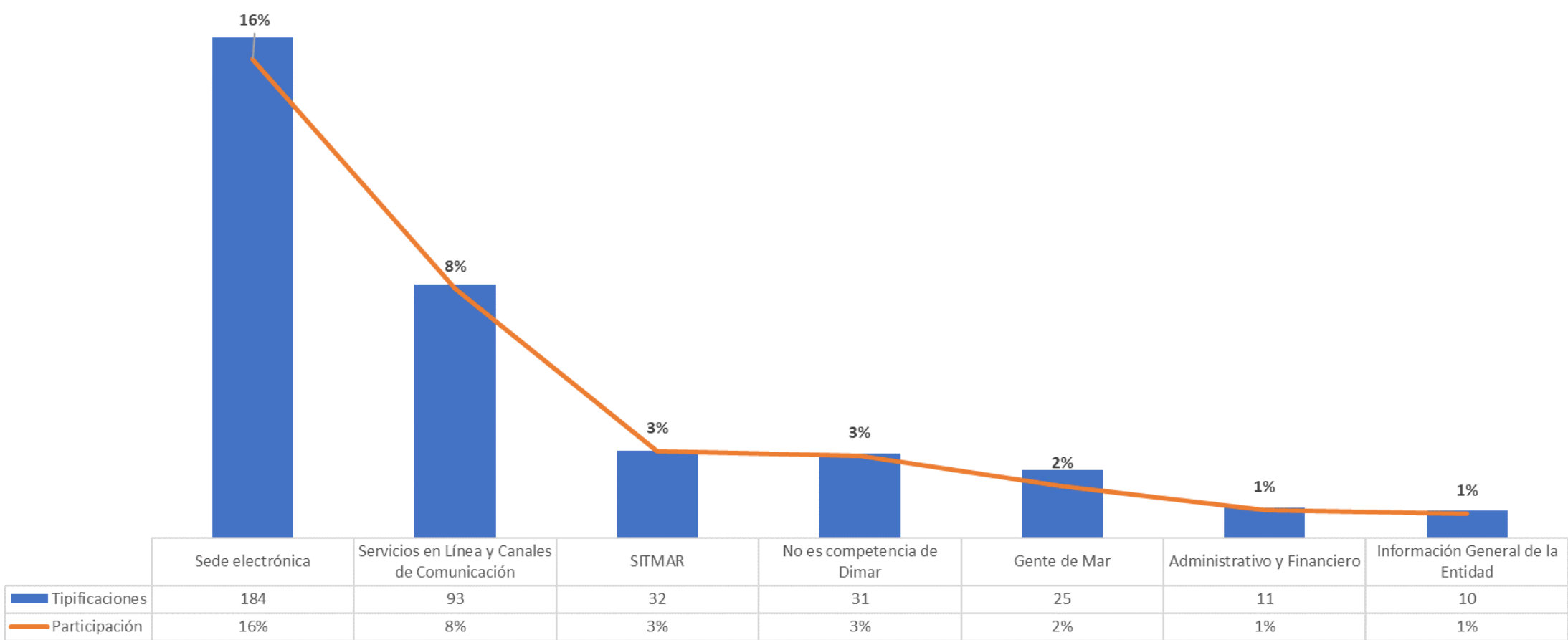
3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En la gráfica se observa discriminado por asunto, las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 34% se relaciona con información general, el 28% con Información estado de trámite, el 19% Información requisitos del trámite. Las de menor participación fueron conocer el recepción de una PQRS y estado de una PQRS.



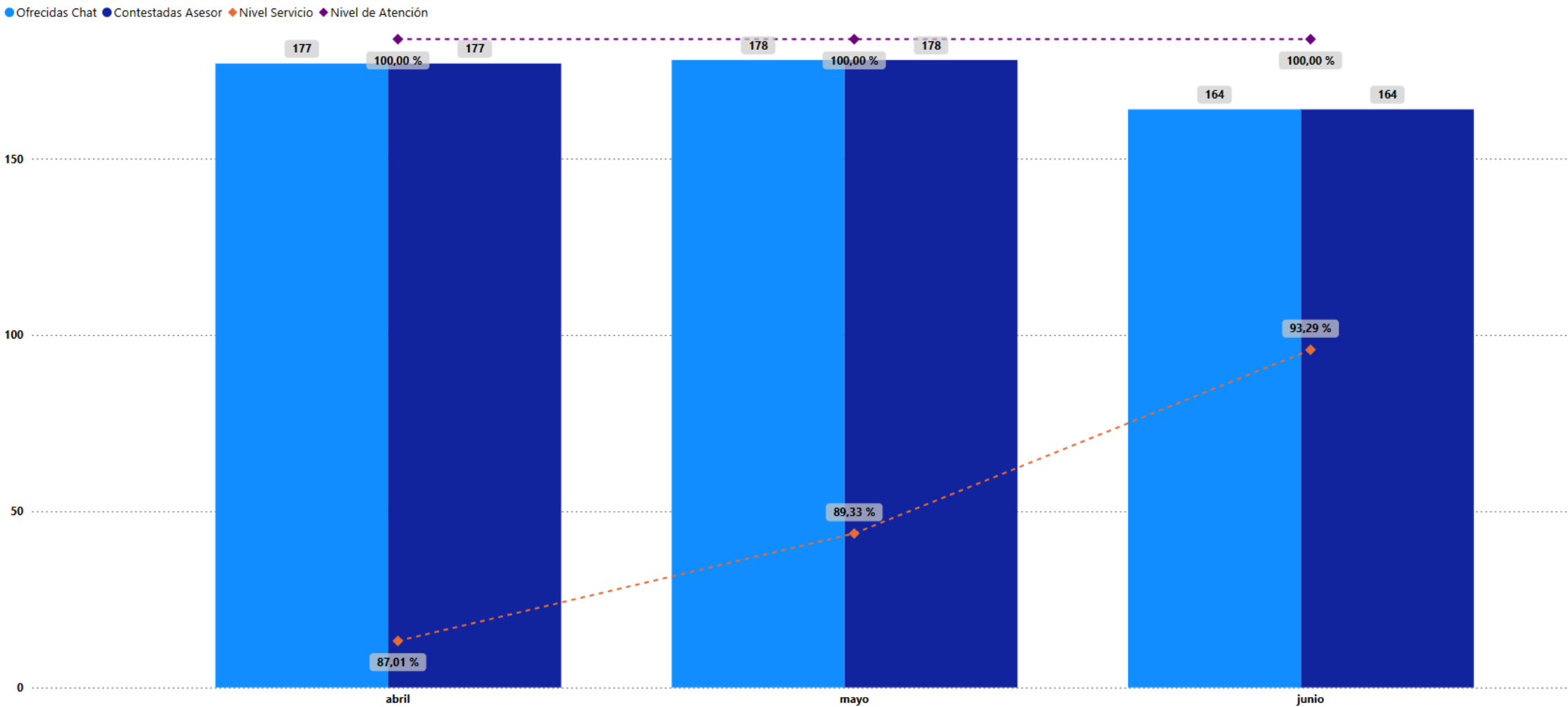
A continuación, se desglosan las sub tipificaciones que se tiene en la opción de información general, allí podemos evidenciar que, el motivo más alto por el cual se contactan los usuarios es por sede electrónica, en la cual necesitan aclarar dudas acerca de la herramienta o solicitan una guía para hacer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

SUB TIPIFICACIONES DE INFORMACIÓN GENERAL

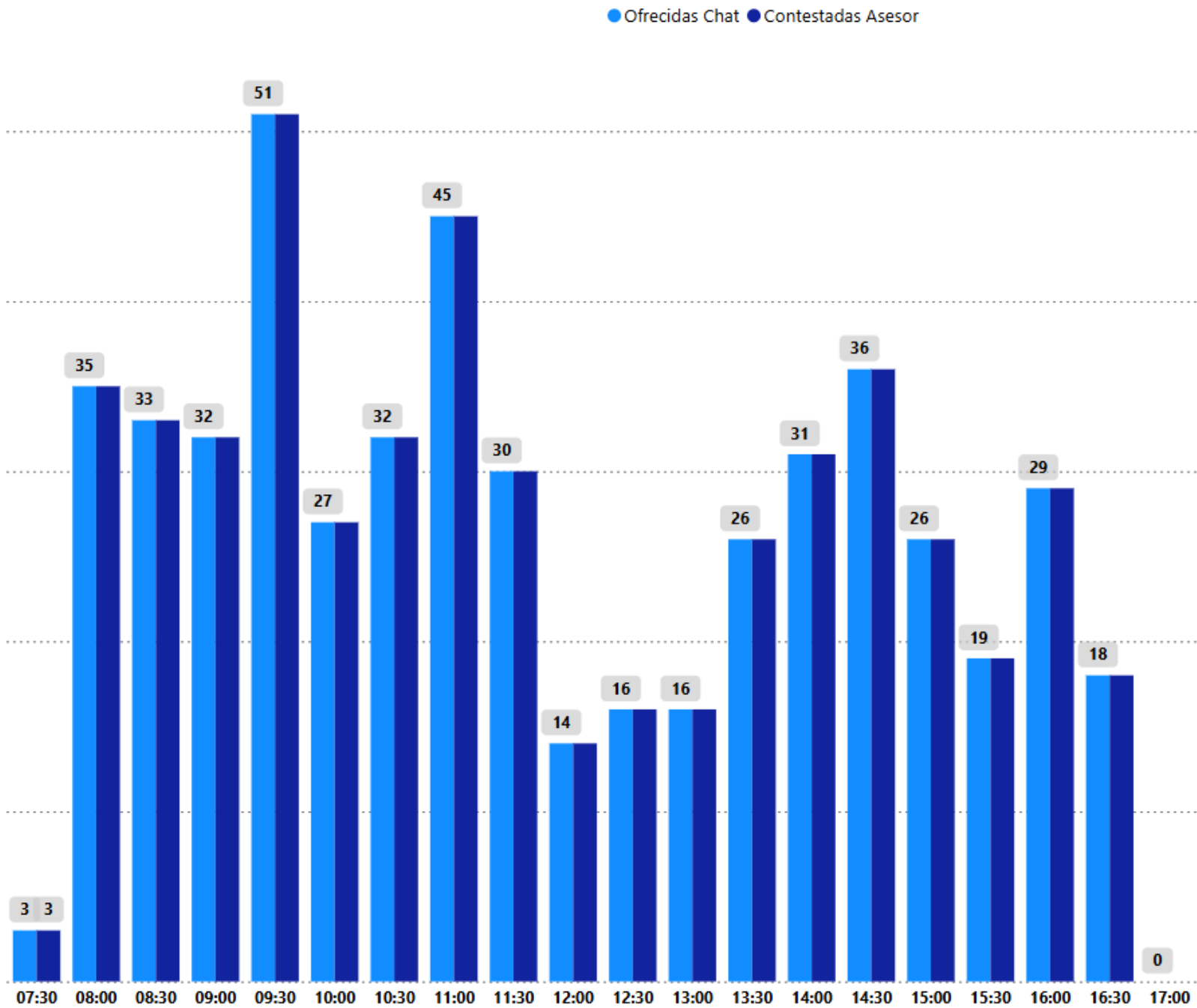


Para el II trimestre de 2026 disminuyó la cantidad de interacciones recibidas en el canal, en el I trimestre de 2026 tuvimos 595 y para el II trimestre fueron 519.

Con la acción correctiva que se implementó, 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 II trimestre el nivel de atención quedo al 100%.



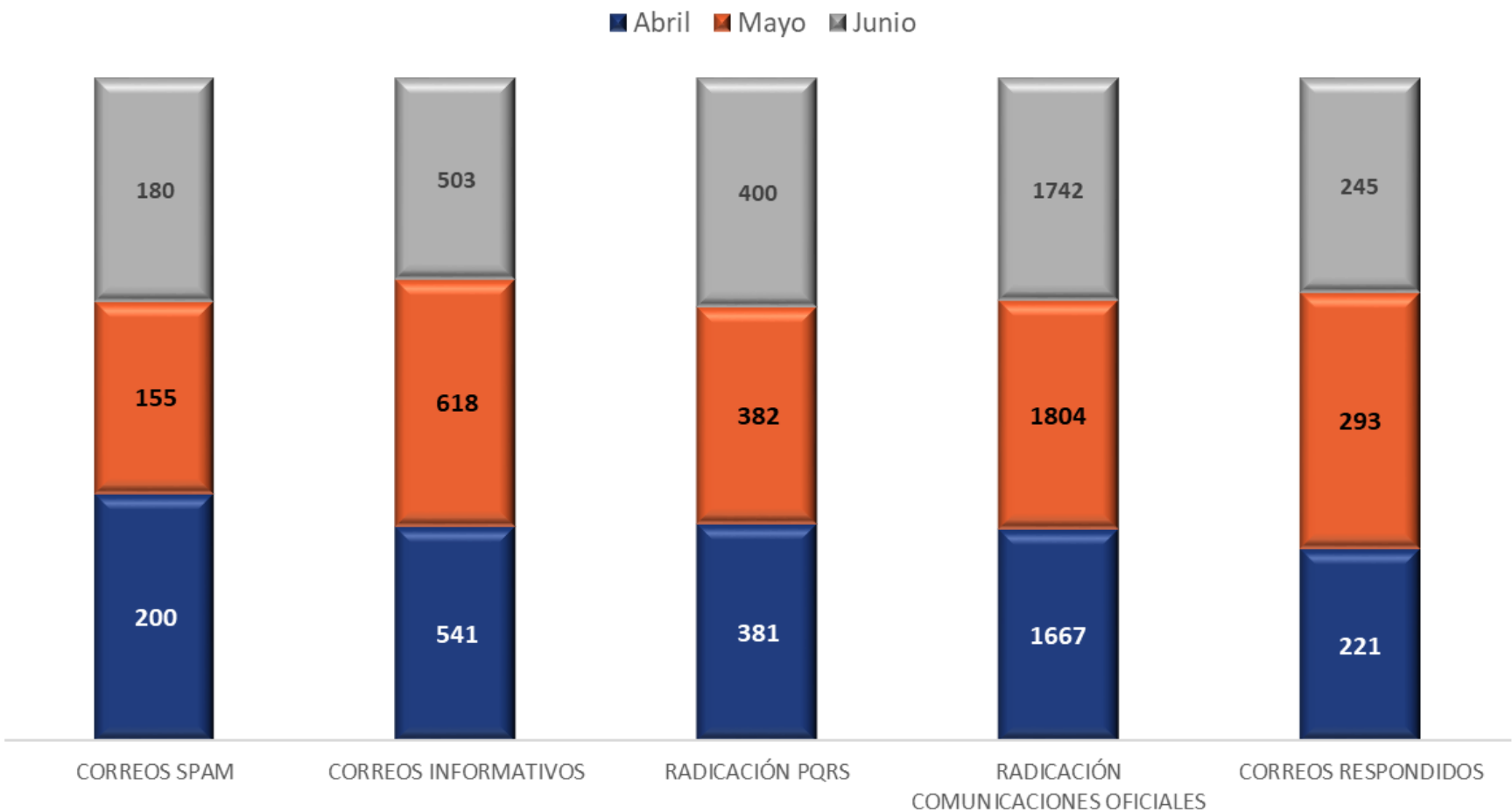
4.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



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 11:00 am con un 36% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 4:00 pm con un 27% de comunicaciones.

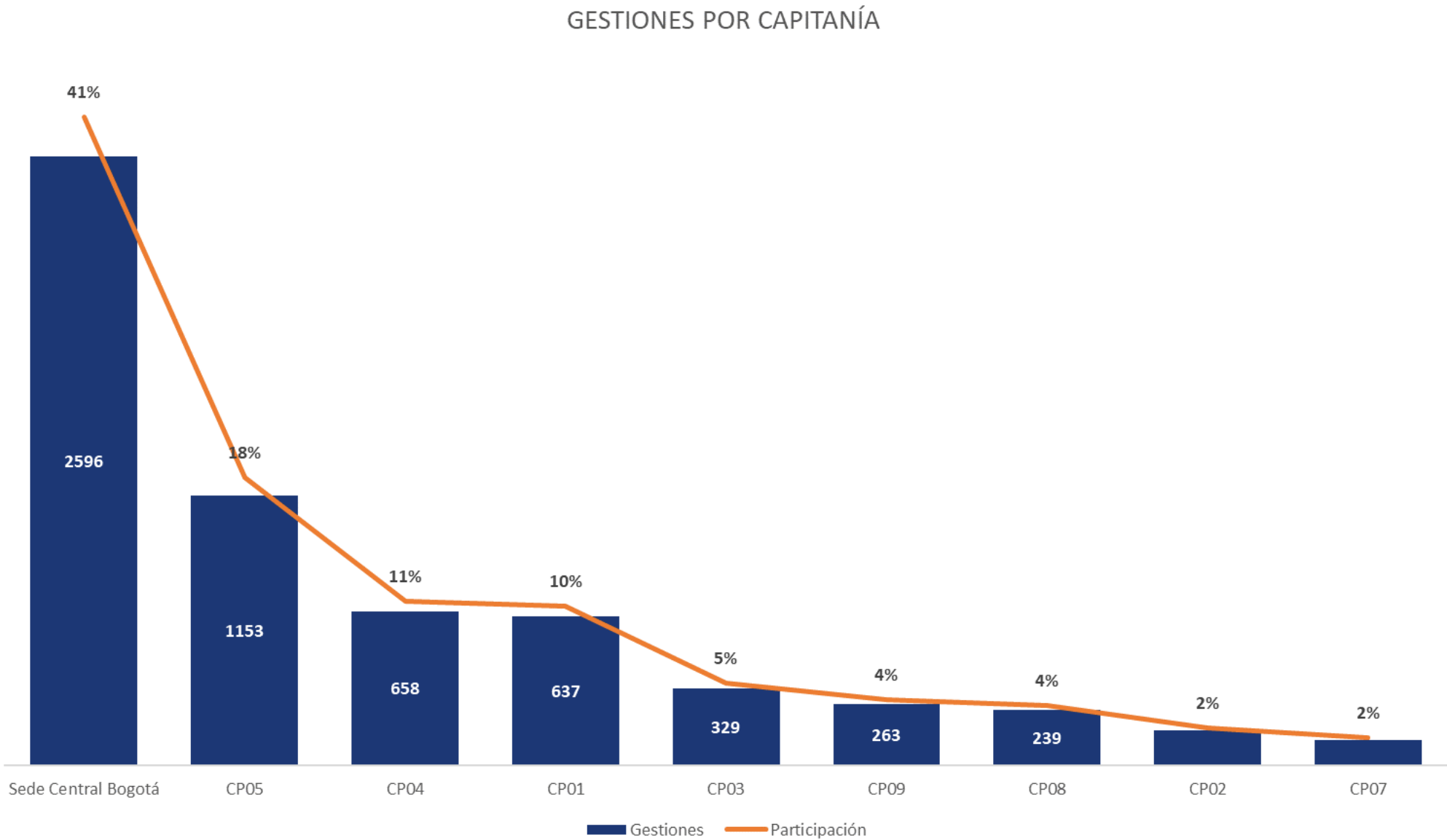
El correo electrónico corresponde a una herramienta de contacto dispuesta por la Entidad a través de la cual se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos como son novedades, invitaciones o información general, éstas son enviadas a los puntos de radicación correspondientes para radicar como comunicación oficial o PQRS según corresponda a través del SGDEA.

Para el periodo actual se reporta un aumento en el correo institucional del 1,5% pasando de 9.196 a 9.332, comunicaciones recibidas y gestionadas



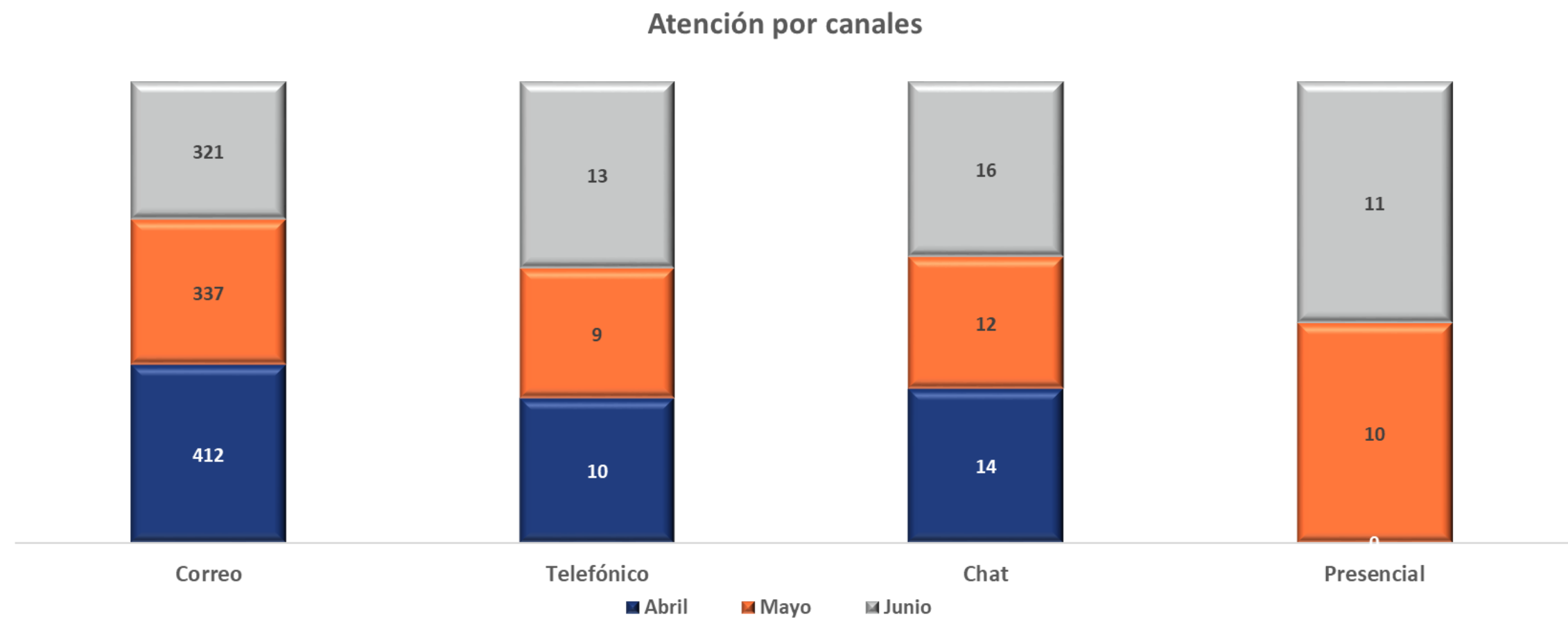
A continuación se relacionan las participaciones que tienen cada una de las capitanías en la radicación de las comunicaciones oficiales y radicación de PQRS que, llegan por medio del correo electrónico.

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.



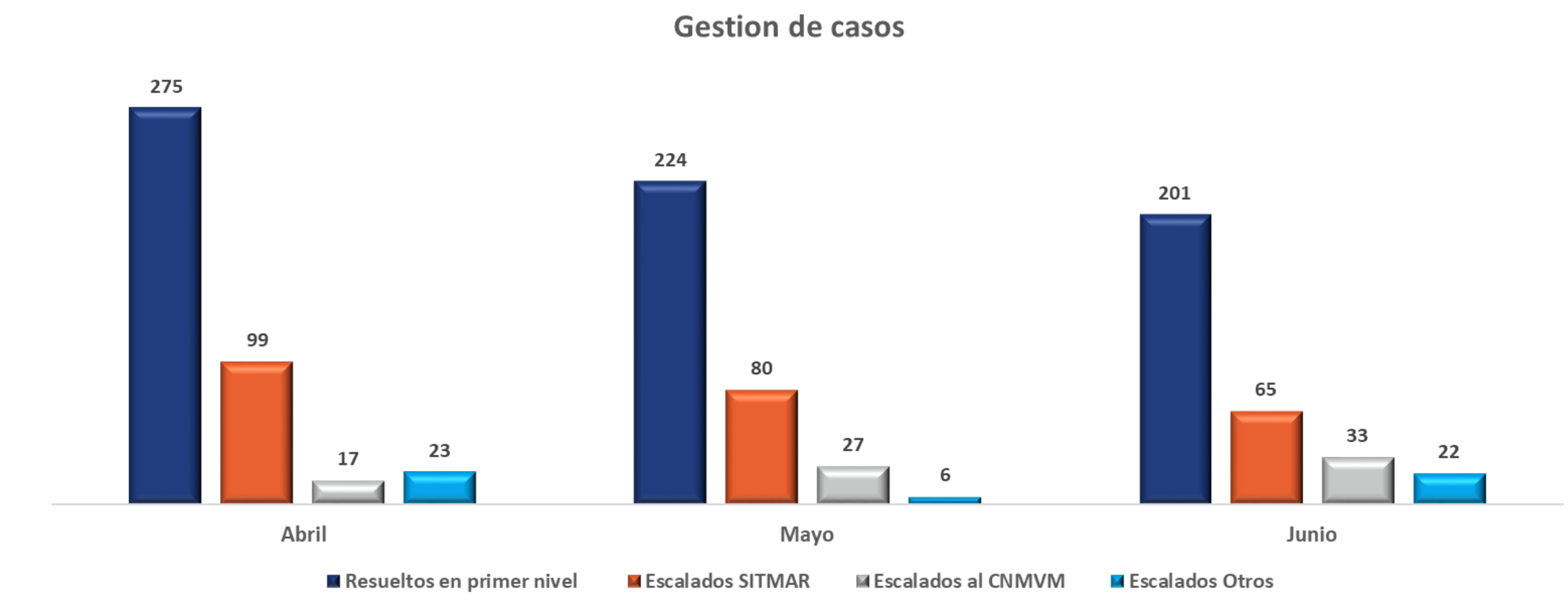
La mesa de ayuda para el Sitmar tiene entre sus canales de atención llamadas, chat, atención presencial y correo electrónico, a través de las cuales se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos relacionadas con procesos de este sistema.

Para el II trimestre de 2026 se evidenciaron 1.165 gestiones recibidas. El canal con mayor participación fue el de correo con 1.070 solicitudes, las cuales equivalen al 92% del total de solicitudes entrantes.

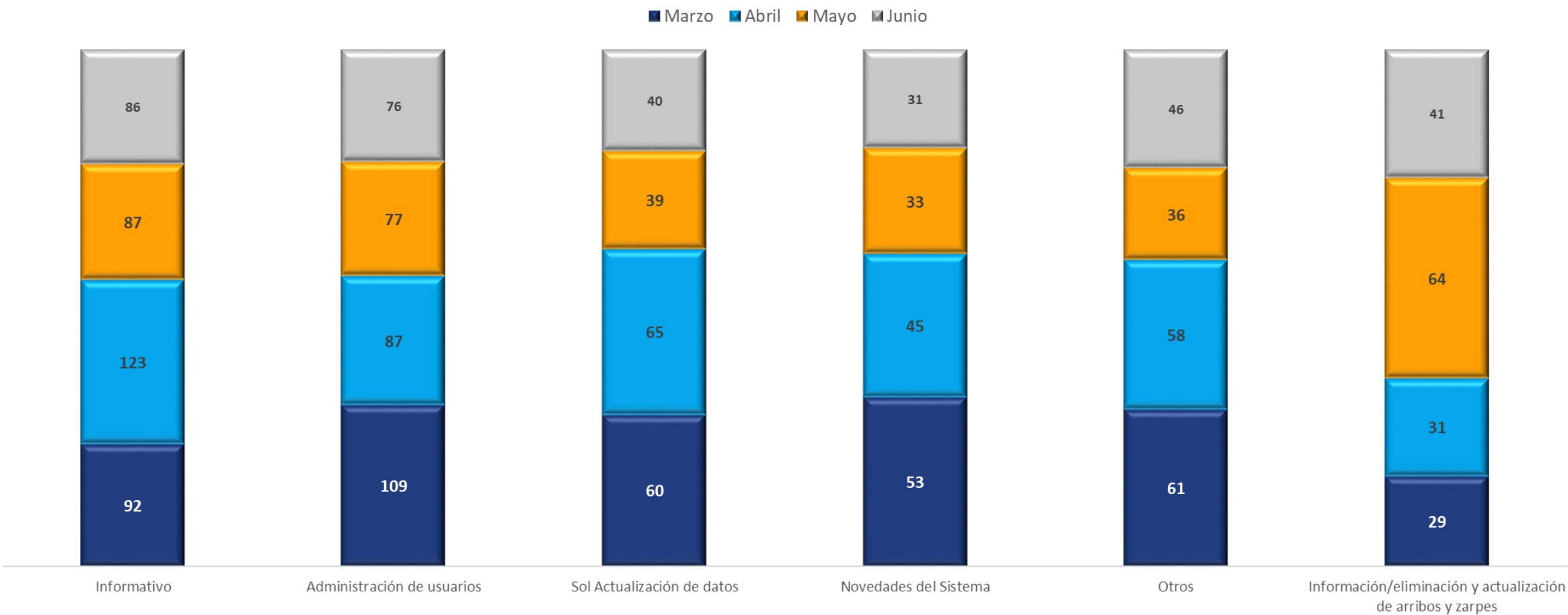


De las 1.070 solicitudes que ingresaron, el 65% se solucionaron en primer nivel y el 35% restante de las solicitudes se escalaron con los siguientes procesos:

- SITMAR segundo nivel con 244 solicitudes escaladas
- Centro Nacional de Monitoreo y Vigilancia Marítima- CNMVM con 77 solicitudes escaladas.
- Otros con 51 solicitudes escaladas.



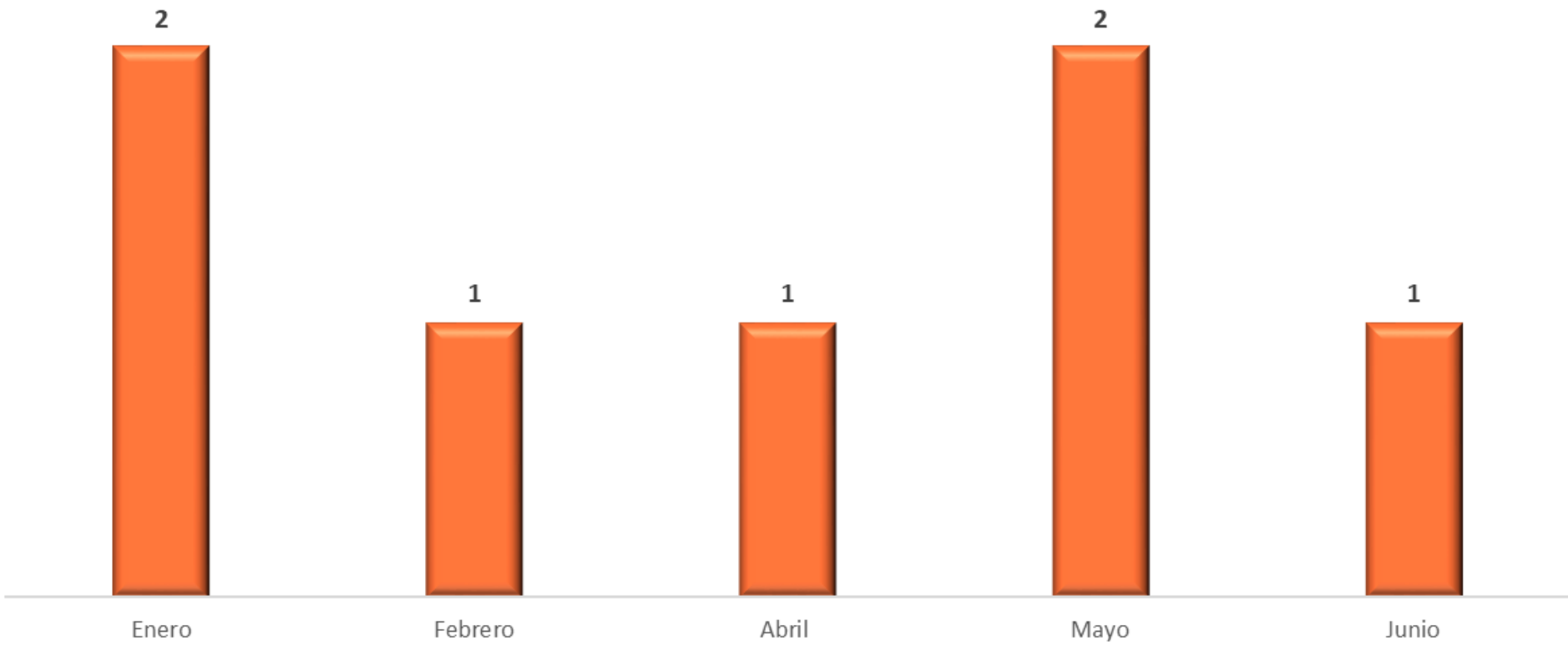
Para el II trimestre en el correo ingresaron 1.070 solicitudes, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera:



A continuación, se relacionan los casos que se escalaron con los procesos y aún se encuentran pendientes por respuesta. Nuestros tiempos de respuesta no debería exceder las 24 horas hábiles las cuales no estamos cumpliendo con estos casos reportados.

Para estos casos se realiza un reporte semanal que, se envía por correo electrónico con el fin tener un seguimiento y avance de las solicitudes que nos realizaron los usuarios y que aún no les hemos dado un cierre.

Escalamientos pendientes por respuesta





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



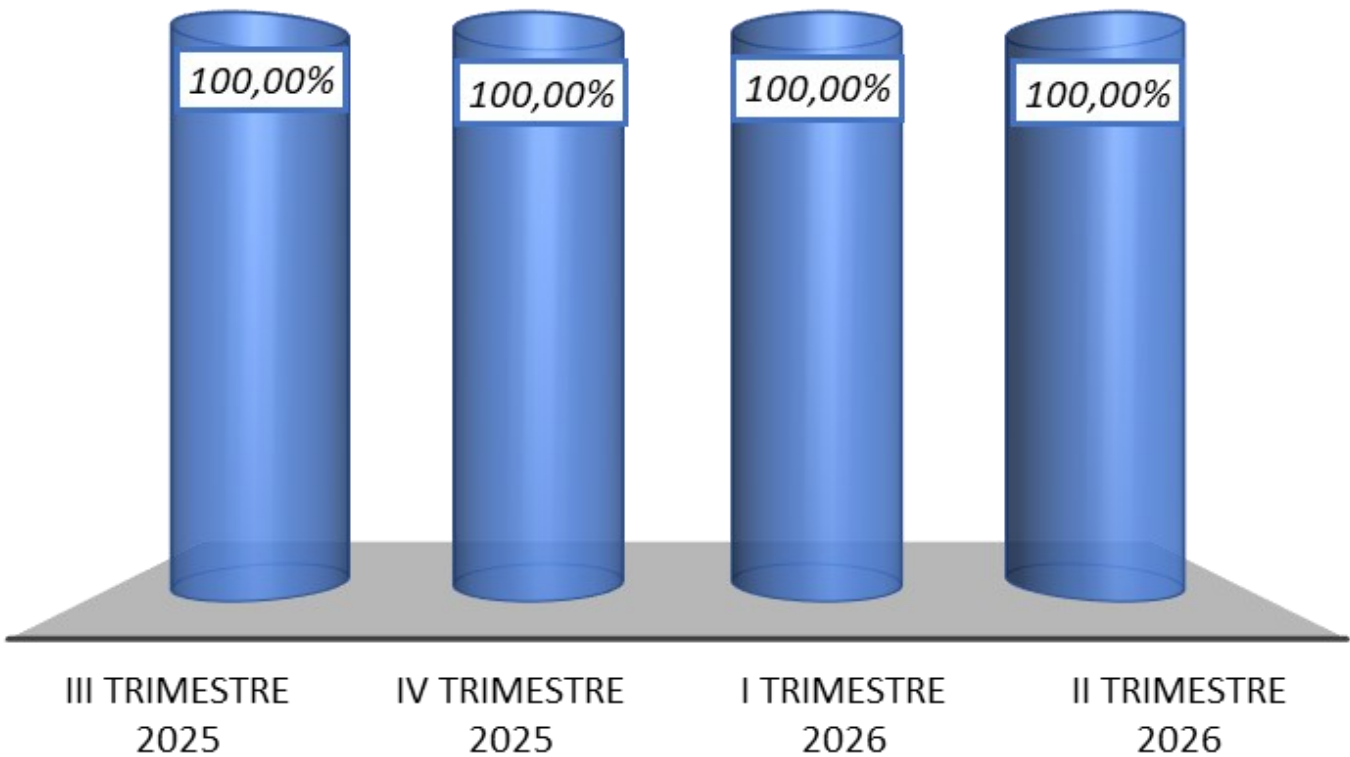
En la tabla se relacionan los trámites radicados por tipo de trámite, con un total de 2.257 por Sede electrónica, presentando un aumento del 14% frente a la cantidad recibida en el I trimestre de 2026 con un total de 1.973.

Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.062 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Disminuimos el 15% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Certificado de suficiencia	1062	
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	207	488
Certificado de Matrícula Definitiva o Provisional de Naves y Artefactos Navales	285	198
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	140	128
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	130	133
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	154	4
Asignación Número de Identificación del Casco	108	51
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	51	15
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	19	5
Licencia de peritos marítimos	10	12
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	14	
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	11	2
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	3	9
Documento Relativo a la Dotación Mínima de Seguridad	12	6
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	6	6
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	11	1
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	9	1
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	9	1
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	5	
Permiso de operación para remolcadores	4	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.	3	1
Permiso Especial de Practicaje	3	
Expedición registro sinóptico continuo para buques	1	
Total general	2257	1062

Atención oportuna a las peticiones

Para el II trimestre de 2026 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%.



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	731	8	1	6
Peticiones entre Autoridades	284	3	1	4
Peticiones de documentos y de información	275	5	1	5
Denuncia	57	-	-	10
Reclamo	31	-	-	7
Consulta	5	-	-	11
Felicitación	2	-	-	11
Queja	2	-	-	7
Total general	1387	16	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 84,62% (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:

La funcionaria Katerin Lafont Álvarez demostró un alto nivel de profesionalismo durante todo el proceso. Se destacó por su constante seguimiento al caso, su disposición para asesorar con la mejor actitud y su acompañamiento permanente, atendiendo de manera clara y oportuna cada una de mis inquietudes y solicitudes.

Fue un verdadero placer contar con el servicio y apoyo de la Sra. Lafont

Excelente el compromiso inter- institucional, apoyo y diligencia en las respuestas

La atención prestada por parte de la DIMAR y el interés colaborativo que han mostrado en esta solicitud muestra nuevamente el talante patriota y e servicio de la Institución.

Mil Gracias

Absolutamente todos en dimar trabajan excelente en el teléfono y atención al cliente. Tengo que meniconar a Kelvin y lo haría las veces que sea necesario con tal de saber que será felicitado, reconocido y, con suerte, ascendido. Excelente trabajo, muy buen tiempo de atención, no duda en ayudar y siempre con paciencia en el teléfono. Les agradezco mucho que tengan a gentetan competente sirviendo al teléfono y en sus canales de atención.

Me siento satisfecho con el tiempo de respuesta. Esto demuestra mejora continua. Felicitaciones. Esto se interpreta como buen servicio; y, todos lo merecen. Gracias

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

Es el colmo mas de tres meses en un tramite. Deben hacerlo mas expedite. Este mismo tramite realizado en otros paises tarda 4 dias.

Últimamente la Capitanía de Puerto de San Andrés Isla esta presentando muchas demoras en dar respuesta a los tramites en general. Desde una reserva de nombre hasta la expedición del certificado de matricula de una nave.

No entiendo si el derecho al trabajo es vital para la vida de una persona demore tanto un trámite y se hizo con anticipación y me está perjudicando en mi hogar

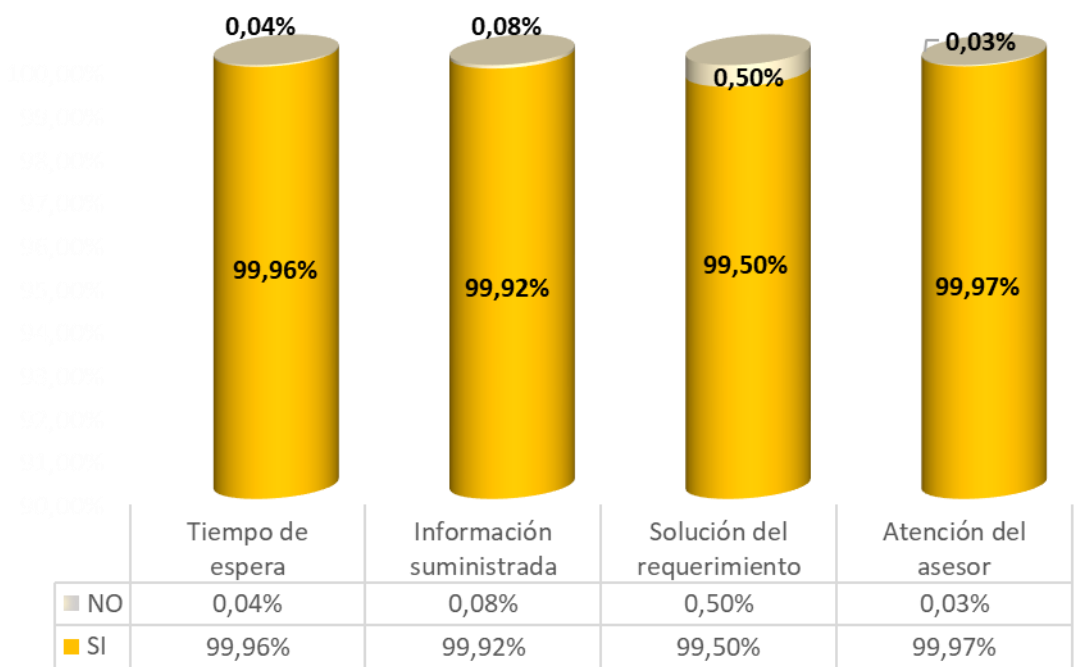
No me han solucionado mi trámite ya voy a cumplir tres meses

El trámite fue muy demorado. Además en mi opinión deberían de mejorar el procedimiento de validación con respecto a la libreta de embarcó con el tiempo de embarco, como por ejemplo llamar a la empresa para validar de que de verdad el tripulante tiene el tiempo de embarque ya que para los tripulantes les queda un poco difícil llevar la libreta a la capitanía porque hay que dejarla para el trámite de sellado y firmado por capitanía y es necesaria para el momento de embarque ya que el trámite demora más de 5 días hábiles .

9.1. Encuesta de satisfacción presencial

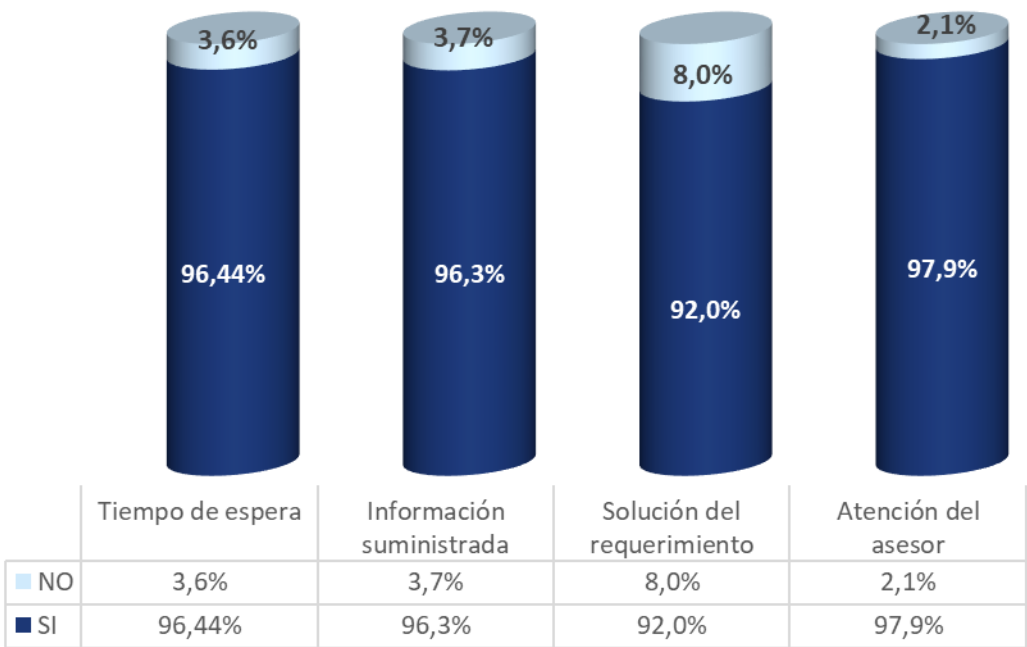
Una vez finalizada la atención personal se solicita al usuario que escanee en código QR que se encuentra en cada capitanía y en el formulario que se le despliega puede calificar el servicio recibido.

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.



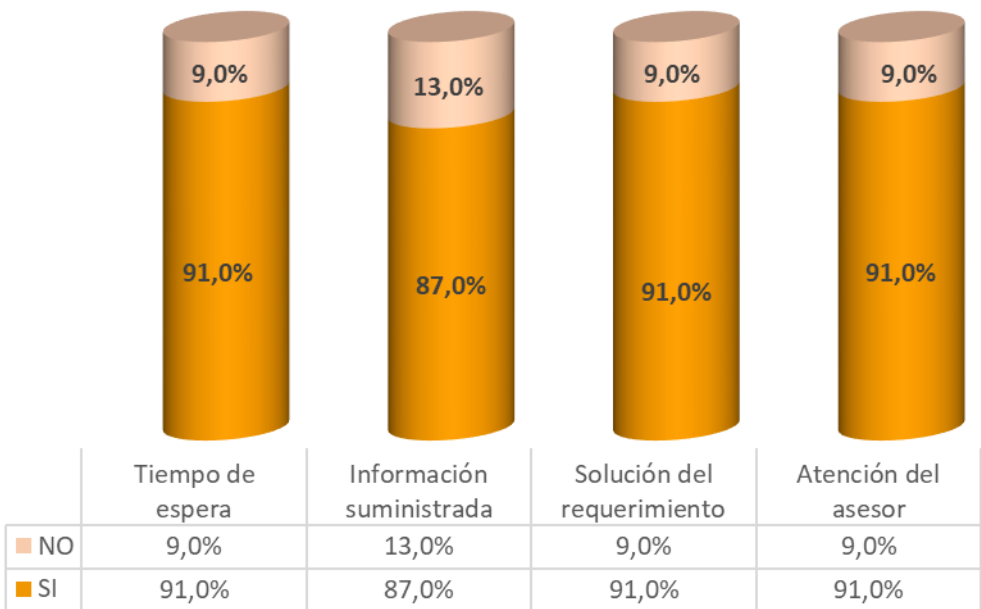
9.2. Encuesta de satisfacción telefónica.

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.

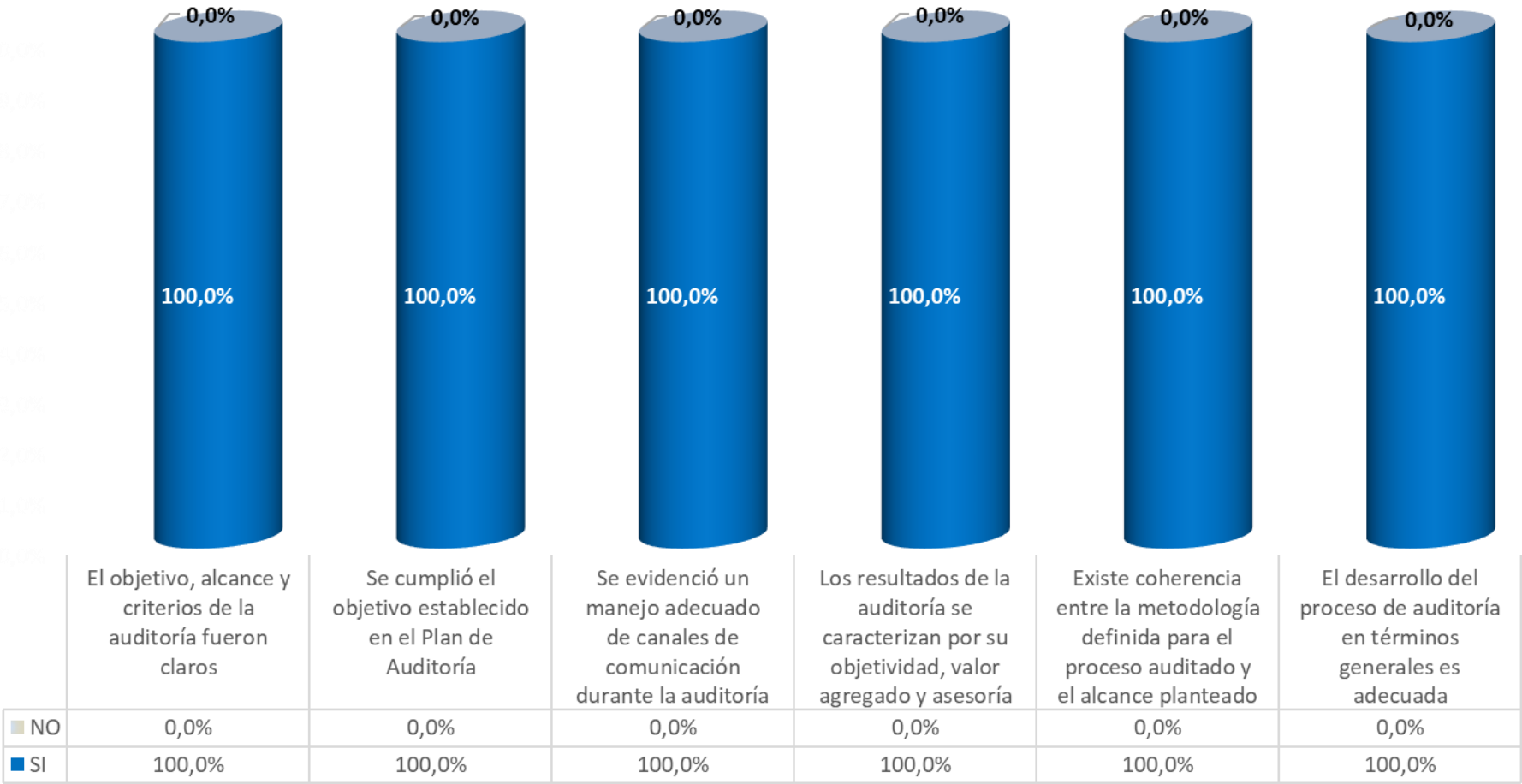
Una vez finalizada la interacción con el asesor el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido contestando cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



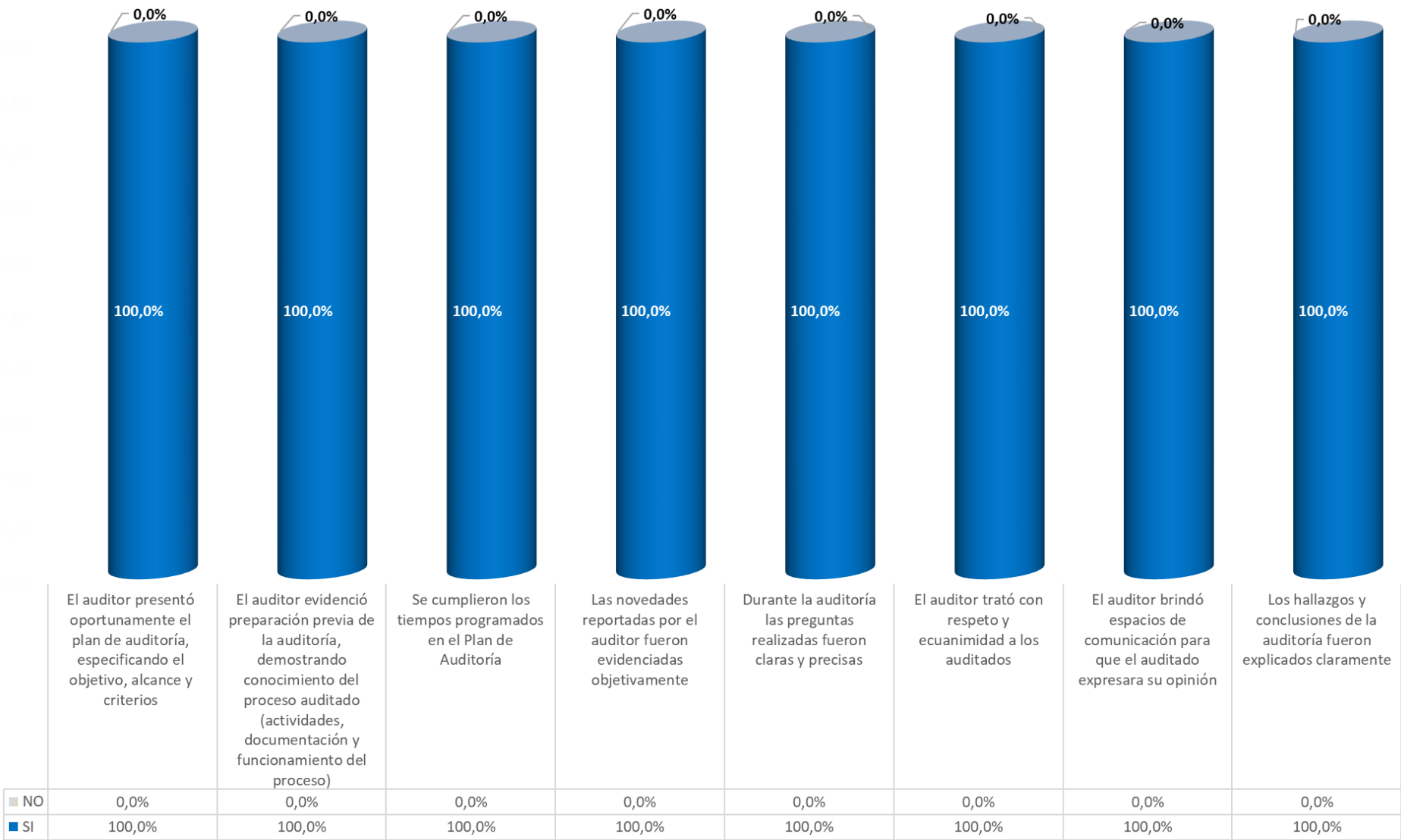


Una vez finalizado el proceso y la inspección usuario escanea en código QR y realiza la encuesta. Esta encuesta se divide en 2 segmentos el primero relacionado con el proceso de auditoria y el segundo relacionado a los auditores, encontrando los siguientes resultados:

Proceso auditoria



Auditor



Comentarios usuarios

Expresar un sincero reconocimiento por cuanto la comunicación durante el proceso de auditoría fue claro, preciso y coherente lo que permitió que fluyera el proceso de revisión y asimismo quedaran muy claras la forma en que debían resolverse las observaciones efectuadas y las mejoras propuestas.

Enriquecedor
Claro y objetivo

Fue muy dinámica y objetiva.
Persona con el conocimiento adecuado del tema, educado y con una visión acertada dentro de la auditoría