Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe interno área de servicio y participación ciudadana, III trimestre 2026

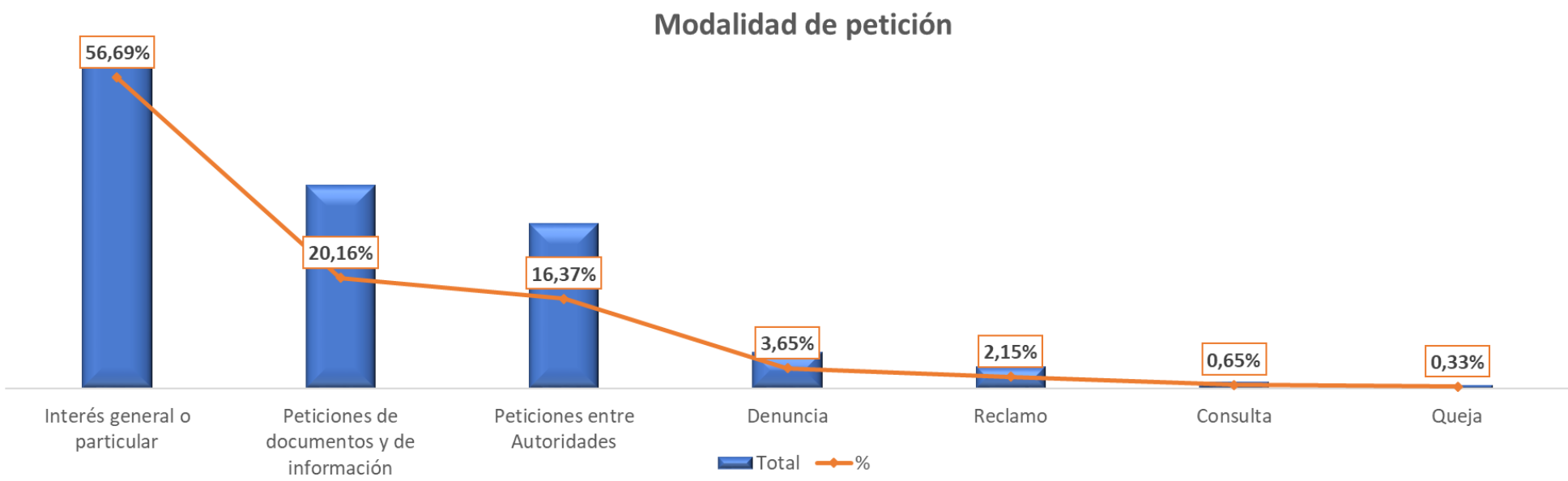
1. Sistema de atención de peticiones PQRS



Para el periodo a reportar se evidencia un aumento del 9,2% en las peticiones recibidas con relación al II trimestre de 2026.

Este comportamiento indica una mayor interacción de los usuarios con los canales de atención o un incremento en las necesidades de gestión y respuesta por parte de la entidad.

1.1 Modalidad de petición



La distribución de las PQRS por modalidad evidencia que las peticiones de interés general o particular constituyen la categoría predominante con el 56,69% del total recibido, seguidas por las peticiones de documentos e información (20,16%) y las peticiones entre autoridades (16,37%). En conjunto, estas modalidades representan el 93,22% de las PQRS, reflejando que la principal demanda de los usuarios está orientada a la gestión de solicitudes y al acceso a la información institucional.

Por otra parte, las denuncias (3,65%), reclamos (2,15%), consultas (0,65%) y quejas (0,33%) registran participaciones menores, lo que indica una baja proporción de manifestaciones relacionadas con inconformidades frente a la prestación de los servicios.



1. Sistema de atención de peticiones PQRS

Clasificación de las peticiones por tipo de petición

Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	**870**	**56,75%**
Reconocimiento de un Derecho	706	46,05%
Estado del trámite	164	10,70%
Peticiones de documentos y de información	**309**	**20,16%**
Información General	206	13,44%
Documentos	75	4,89%
Requisitos del trámite	27	1,76%
Normatividad	1	0,07%
Peticiones entre Autoridades	**251**	**16,37%**
Sin Subtipo	251	16,37%
Denuncia	**56**	**3,65%**
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	37	2,41%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	19	1,24%
Reclamo	**33**	**2,15%**
Demora en el tiempo de entrega del trámite	17	1,11%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	14	0,91%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,13%
Consulta	**10**	**0,65%**
Sin Subtipo	10	0,65%
Queja	**4**	**0,26%**
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	4	0,26%
Total general	**1533**	**100%**

La información evidencia que los ciudadanos utilizan principalmente los canales de PQRS para solicitar derechos, información y seguimiento de trámites, más que para manifestar inconformidades.

El hecho de que las quejas y reclamos representen apenas el 2,41% del total de PQRS constituye un indicador favorable de la prestación del servicio.

No obstante, las denuncias y los reclamos asociados a tiempos de respuesta sugieren la conveniencia de fortalecer el seguimiento a los procesos y continuar implementando acciones de mejora orientadas a la oportunidad y calidad del servicio ofrecido a los usuarios.

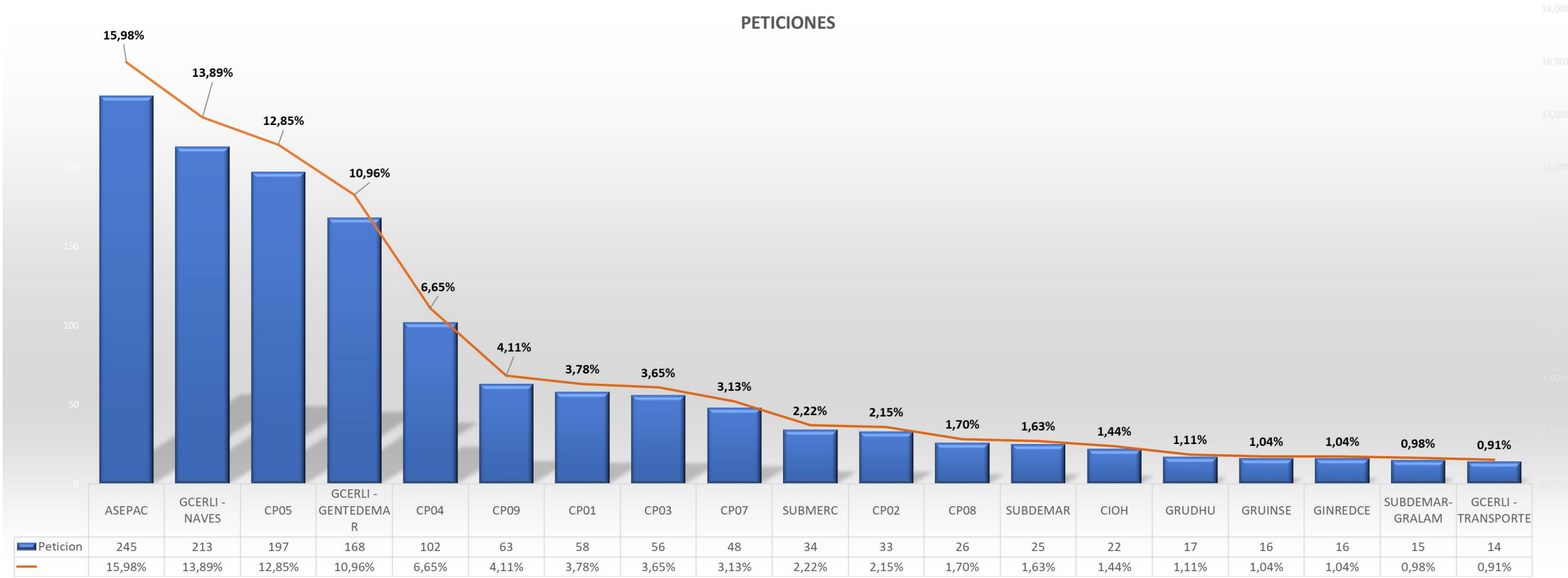
1.2 Peticiones por dependencia

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

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

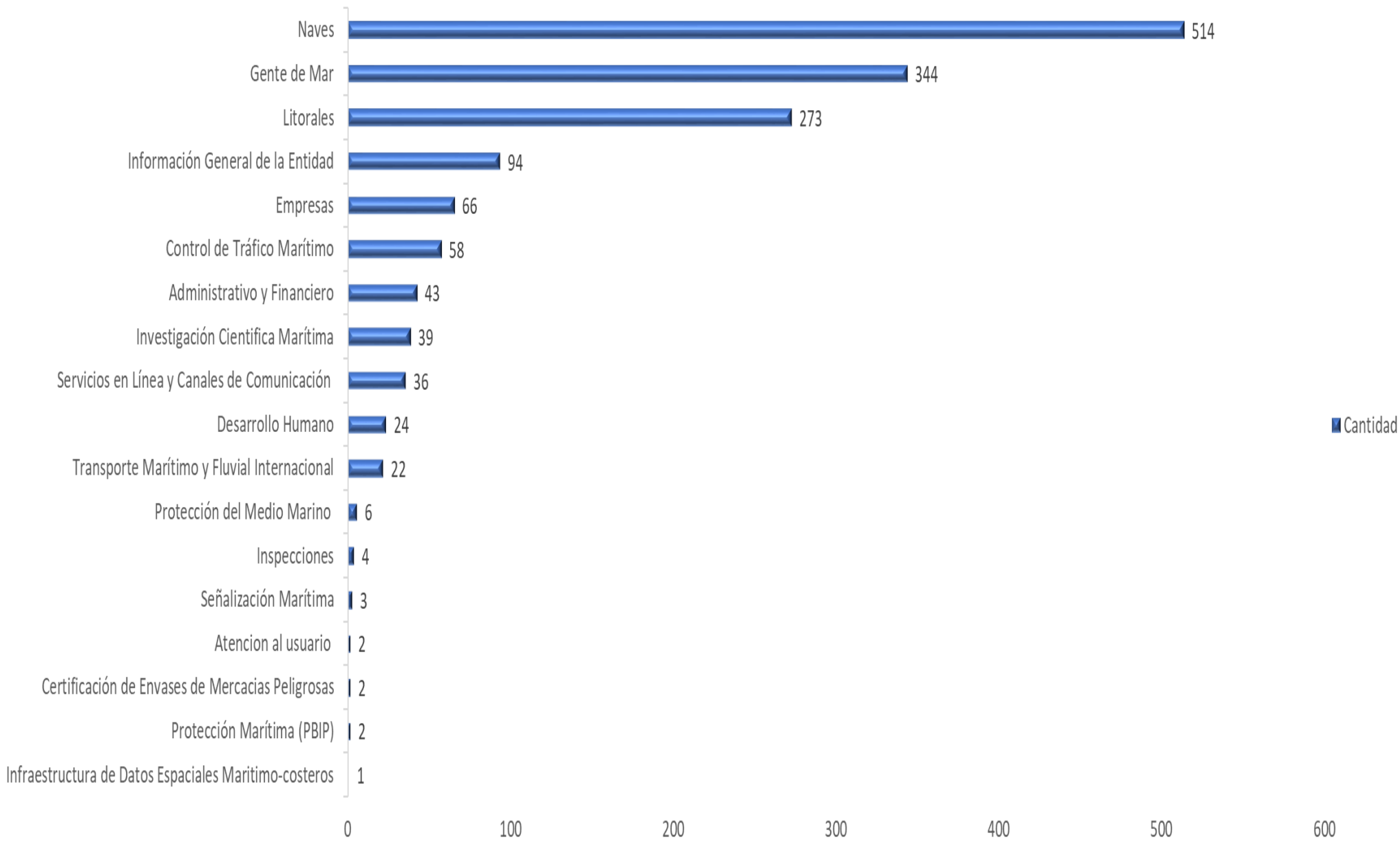
- ✓ Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC)
- ✓ Subdirección de marina mercante – (GCERLI – Naves)
- ✓ Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05)

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

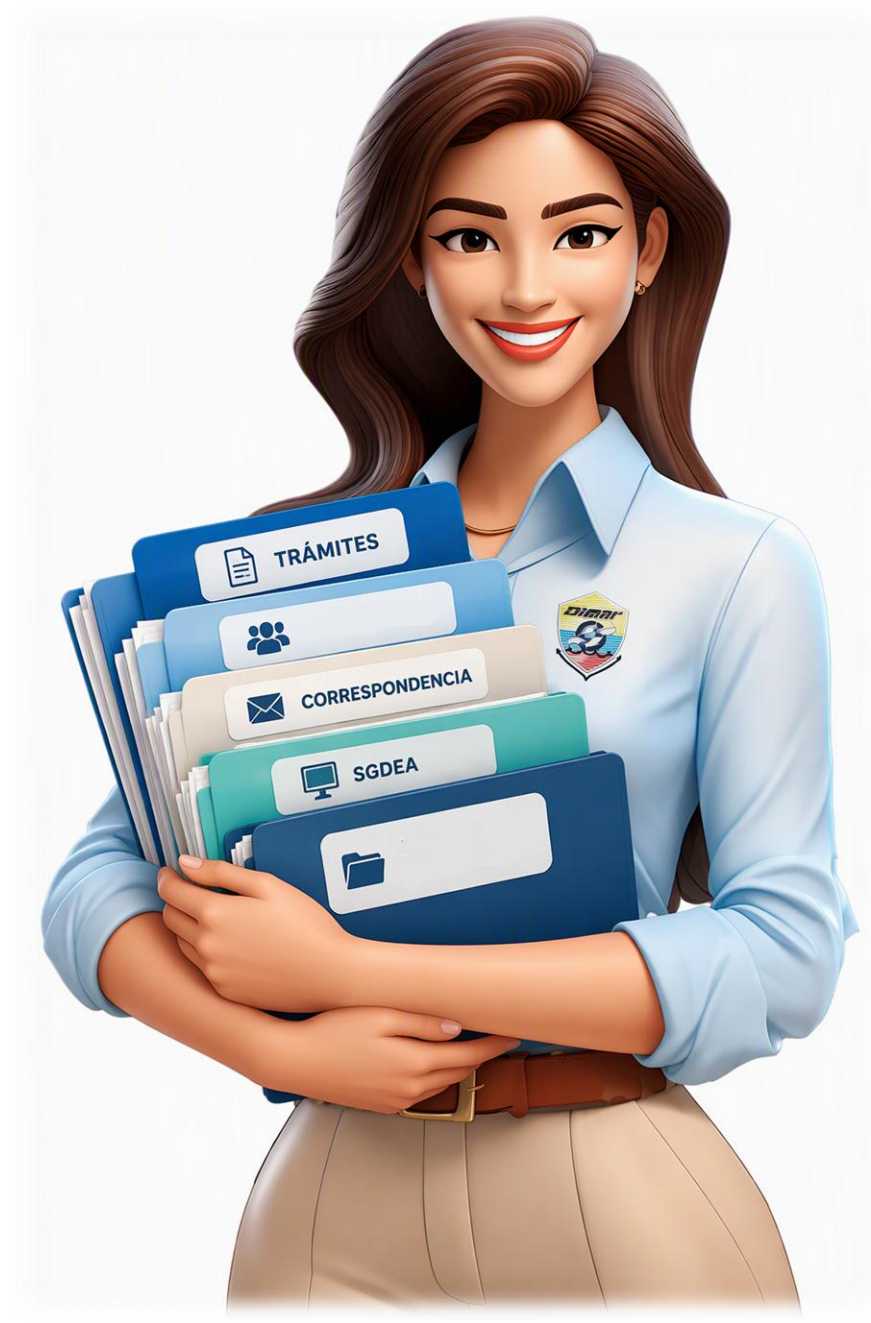
1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



Considerando que los procesos de Naves (514 PQRS), Gente de Mar (344 PQRS) y Litorales (273 PQRS) concentran aproximadamente el 74% de las PQRS recibidas, se recomienda priorizar acciones de mejora continua en estas áreas, orientadas a optimizar la atención al usuario, reducir la recurrencia de solicitudes asociadas a información y fortalecer la eficiencia de los trámites.

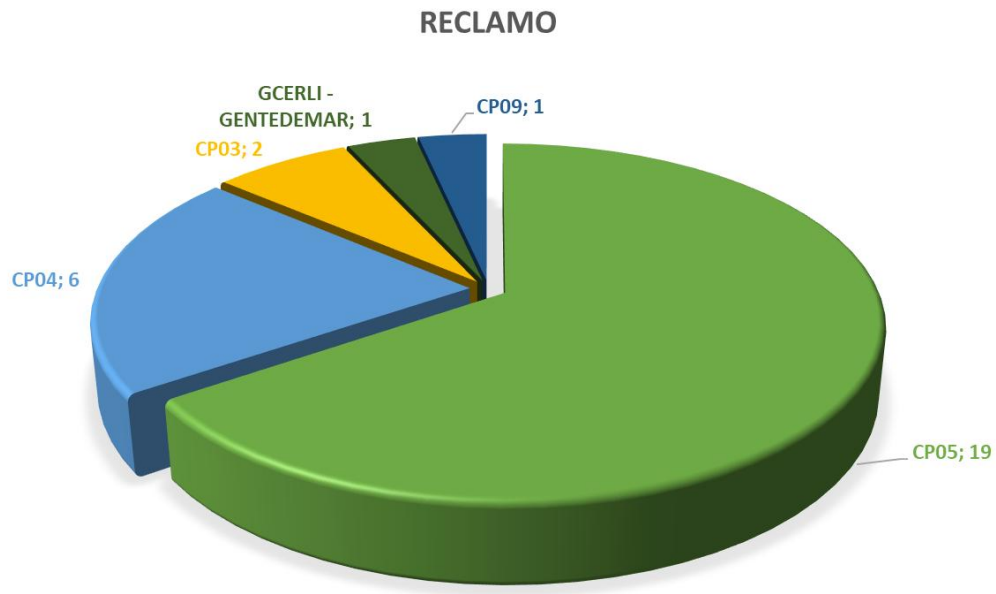
Las acciones deben enfocarse en la simplificación de procedimientos, el fortalecimiento de los canales de información y autogestión, la actualización permanente de los contenidos publicados y el seguimiento oportuno a las solicitudes ciudadanas.

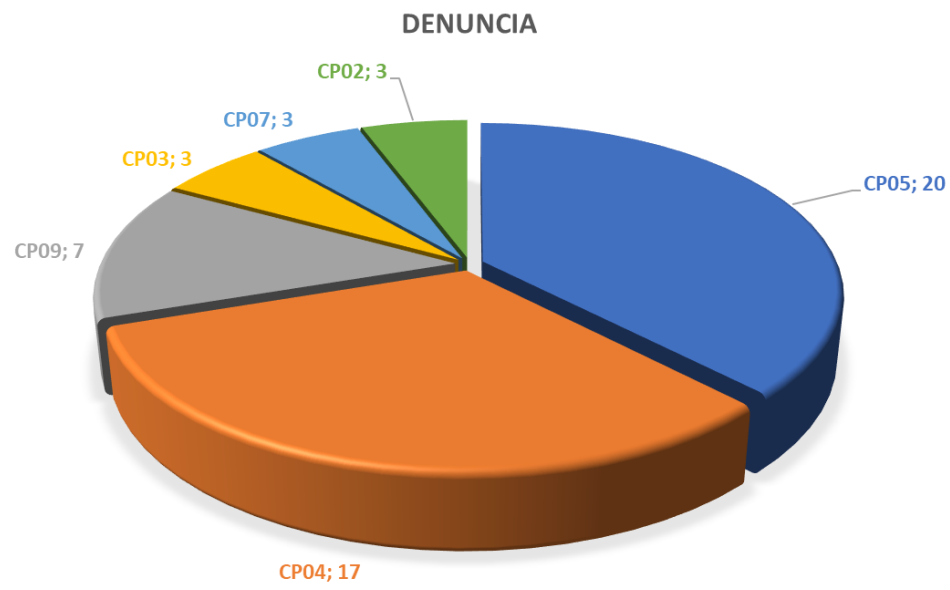
Asimismo, resulta conveniente identificar los trámites que generan mayor demanda para implementar medidas que reduzcan consultas repetitivas y mejoren la experiencia del usuario.



1. Sistema de atención de peticiones PQRS

1.4 Análisis de Quejas, Reclamos y Denuncias

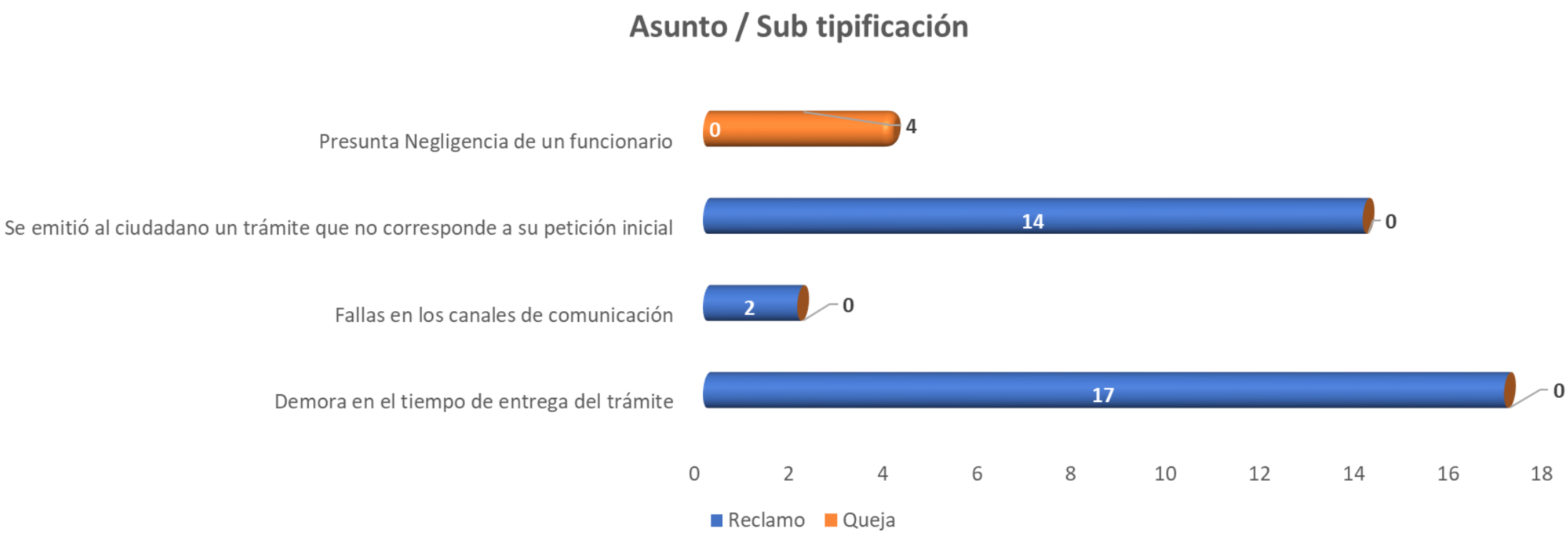




- ✓ CP05 concentra más de la mitad de todos los reclamos recibidos, convirtiéndose en el principal foco de atención.
- ✓ CP05 y CP04 concentran 37 de las 56 denuncias recibidas, equivalentes al 66,1% del total.

Aunque los reclamos y denuncias representan una proporción baja dentro del total de PQRS, existe una concentración significativa en las Capitanías CP05 y CP04, que acumulan cerca del 76% de los reclamos y el 66% de las denuncias.

Se recomienda priorizar acciones de seguimiento, control y mejora en estas jurisdicciones, orientadas a optimizar los tiempos de atención, fortalecer la calidad de los trámites y prevenir situaciones que originen denuncias por presuntas infracciones dentro de la jurisdicción marítima.



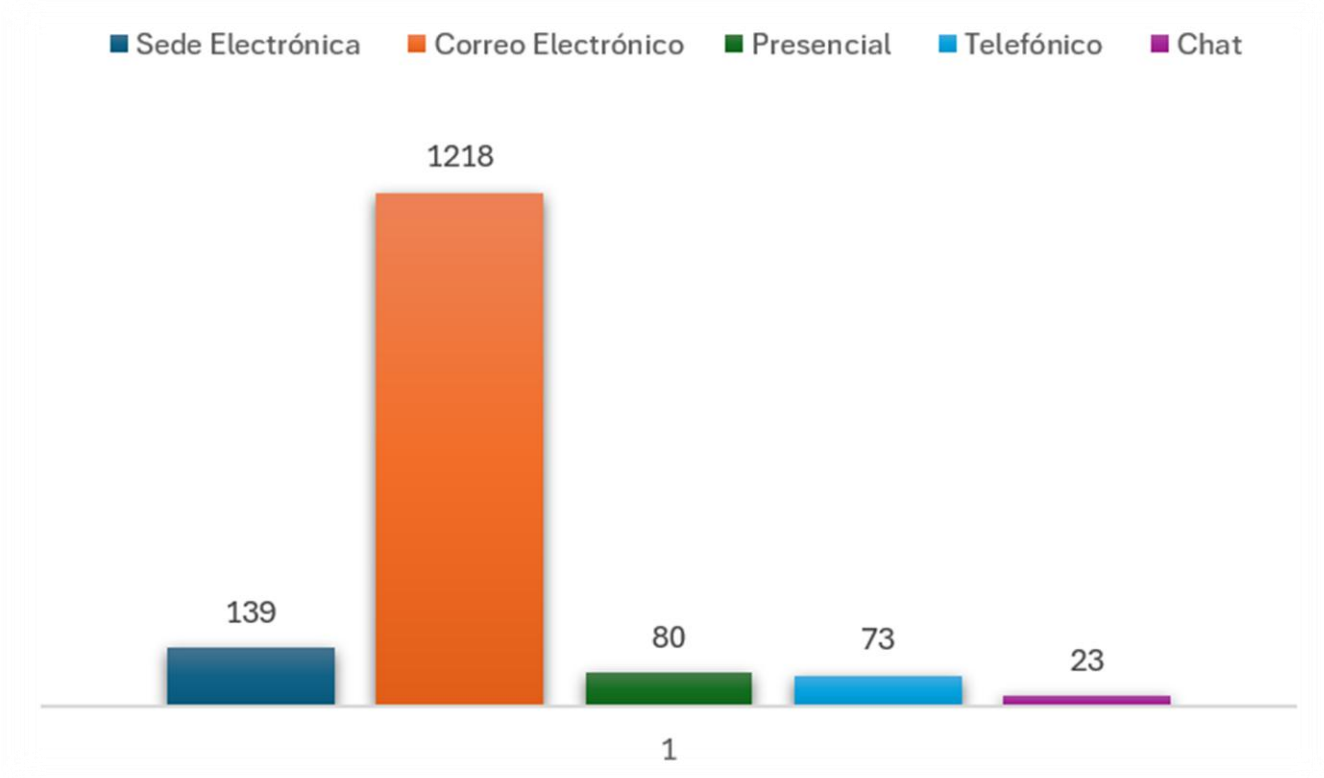
Las inconformidades registradas durante el período se concentran principalmente en la gestión de los trámites, especialmente por demoras en su entrega (51,5%) y por la expedición de respuestas que no corresponden a la solicitud inicial del ciudadano (42,4%).

Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, control de calidad y gestión operativa de los procesos misionales.

Por otra parte, las fallas en los canales de atención presentan una incidencia mínima y las quejas relacionadas con presunta negligencia de funcionarios, aunque reducidas, deben ser objeto de seguimiento para preservar los estándares de servicio y la confianza institucional.

1. Sistema de atención de peticiones PQRS

1.5 Distribución de PQRS por Canal de Ingreso



De las 1.533 PQRS recibidas, el correo electrónico concentró 1.218 solicitudes (79,5%), consolidándose como el principal canal de atención utilizado por los usuarios. Le siguen la Sede Electrónica con 139 PQRS (9,1%), el canal presencial con 80 (5,2%), el telefónico con 73 (4,8%) y el chat con 23 (1,5%).

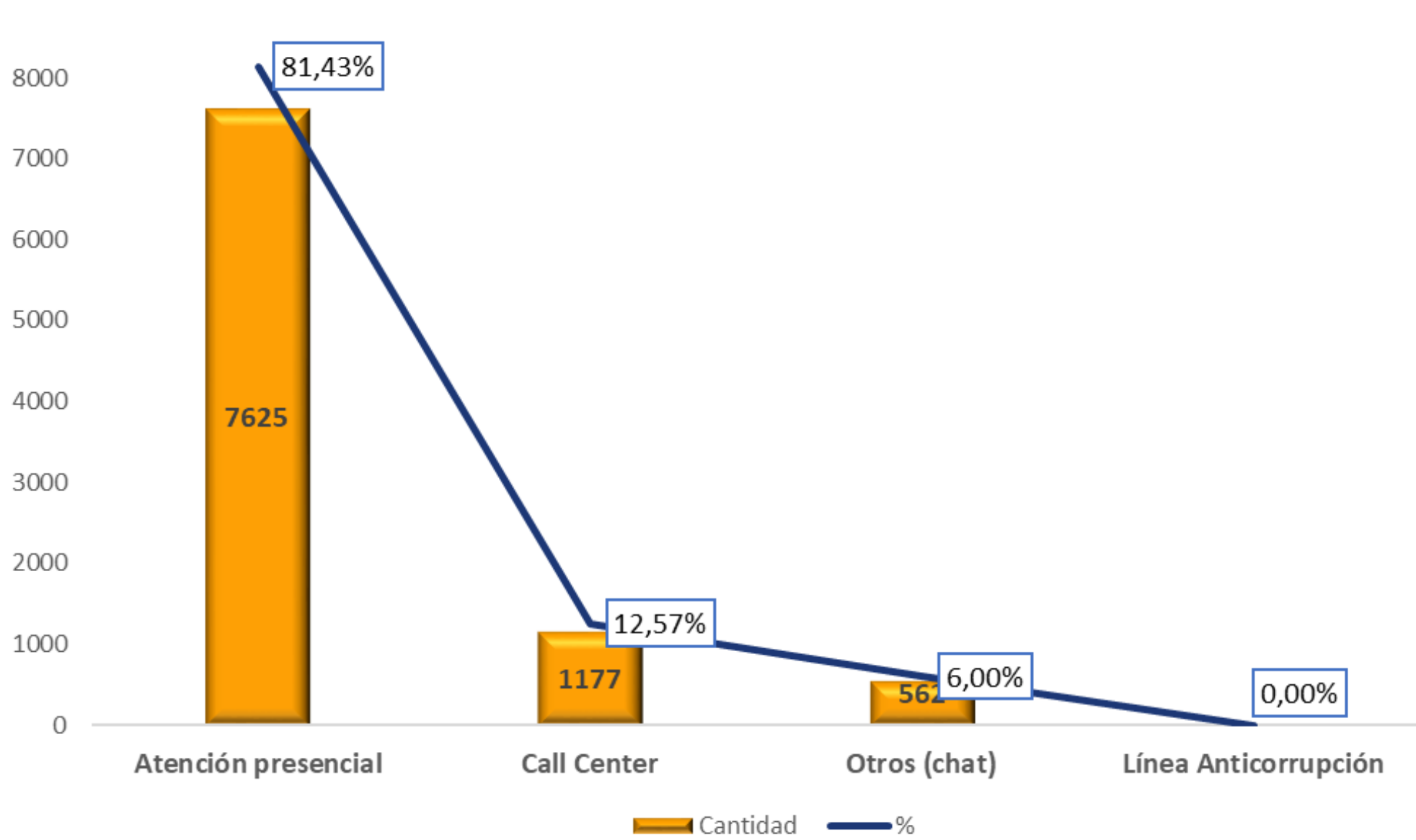
Considerando que cerca del 80% de las PQRS ingresan a través del correo electrónico, se recomienda evaluar la capacidad operativa y tecnológica asociada a este canal para garantizar la oportunidad en la gestión de las solicitudes.

Asimismo, es conveniente fortalecer la promoción y uso de la Sede Electrónica como canal digital de autogestión, con el fin de diversificar los medios de atención, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la trazabilidad de las solicitudes presentadas por los usuarios.

1.6 Gestión de Solicitudes Resueltas en Primer Contacto

A continuación, se presentan las peticiones que fueron atendidas y resueltas de manera inmediata a través de los canales de atención institucionales y que, por su naturaleza, no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 9.364 atenciones, frente a 8.885 atenciones reportadas en el II trimestre de 2026, lo que representa un incremento del 5,4%.



El aumento del 5,4% en las atenciones directas durante el III trimestre de 2026 evidencia una mayor utilización de los canales de servicio al ciudadano y confirma la capacidad de la Entidad para resolver un volumen significativo de requerimientos en el primer contacto.

Este comportamiento contribuye a optimizar la experiencia del usuario, disminuir los tiempos de atención y reducir la necesidad de radicar PQRS en el sistema, favoreciendo una gestión más eficiente y oportuna de las necesidades de los ciudadanos.

1. Sistema de atención de peticiones PQRS

1.7 Oportunidad en la Atención

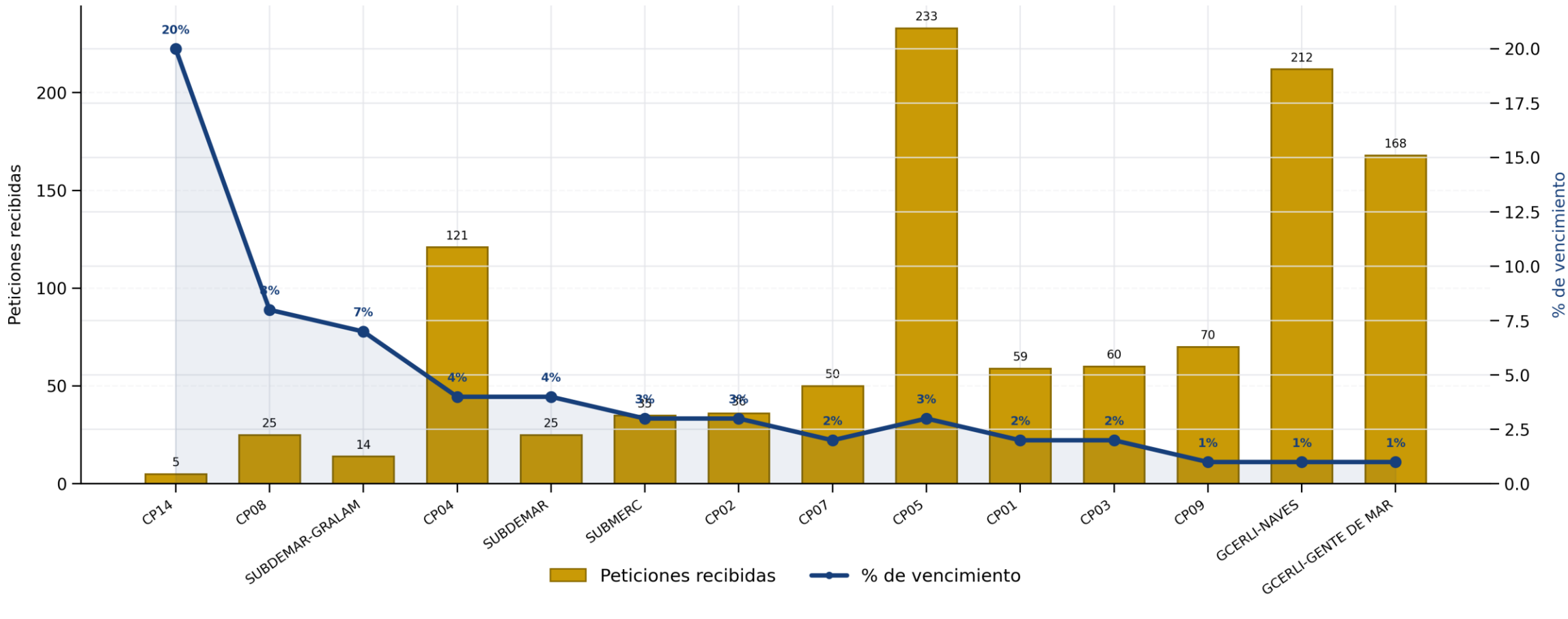
El indicador general de cumplimiento equivalente al 98,37% refleja una gestión satisfactoria de los tiempos de respuesta de PQRS.

Tipo de petición	Solicitudes Recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio días respuestas sin vencer
Interés general o particular	870	11	3	8
Peticiones de documentos y de información	310	10	4	4
Peticiones entre Autoridades	251	3	5	5
Denuncia	55	1	1	6
Reclamo	33			5
Consulta	10			17
Queja	4			4
Total General	1533	25	3,25	7

Durante el período evaluado se recibieron 1.533 PQRS, **de las cuales 25 presentaron vencimiento, equivalente al 1,63%** del total gestionado.

Los retrasos identificados son relativamente bajos, con un promedio de 3,25 días de vencimiento, lo que demuestra capacidad institucional para corregir oportunamente los incumplimientos, asimismo la gestión de reclamos, quejas y denuncias presenta niveles adecuados de oportunidad y control.

Análisis del porcentaje de vencimiento por dependencia



Se observa que las dependencias con menor cantidad de solicitudes registran los porcentajes más altos de vencimiento:

- CP14: 5 solicitudes recibidas y 20% de vencimiento.
- CP08: 25 solicitudes y 8% de vencimiento.
- SUBDEMAR-GRALAM: 14 solicitudes y 7% de vencimiento.

De igual forma las dependencias que concentran la mayor cantidad de PQRS presentan porcentajes de vencimiento relativamente bajos, comportamiento que refleja una adecuada capacidad de gestión en las dependencias que soportan la mayor carga de trabajo institucional.

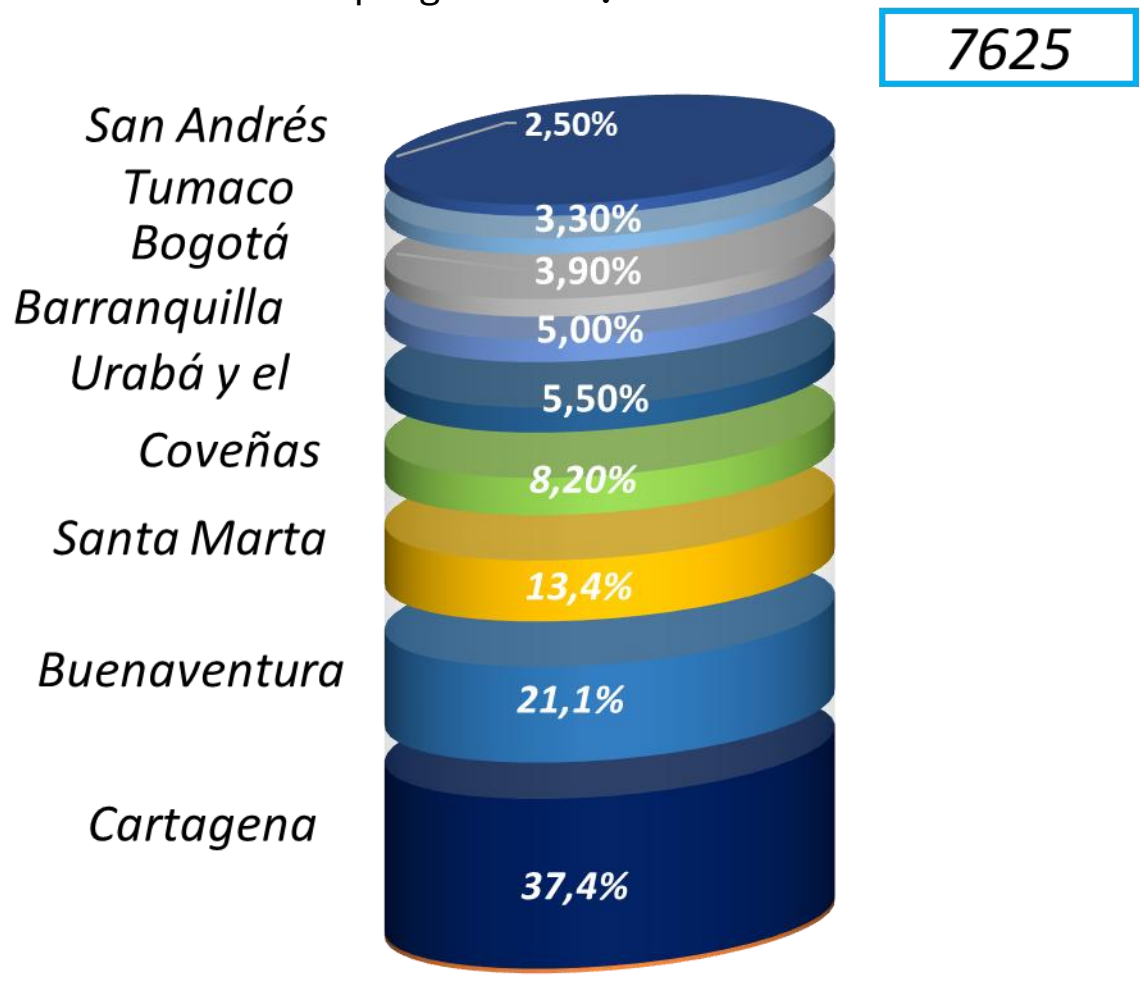
Es importante indicar que las dependencias que no se encuentran relacionadas en la gráfica no presentan peticiones vencidas durante el periodo a reportar.

2. Atención presencial

Durante el III trimestre de 2026, las unidades de la Entidad registraron 7.625 atenciones a usuarios, lo que representa un incremento de 318 atenciones frente al trimestre anterior, en el que se reportaron 7.307 atenciones. Este comportamiento equivale a un crecimiento del 4,3%, evidenciando una mayor demanda de los servicios y canales de atención institucionales.

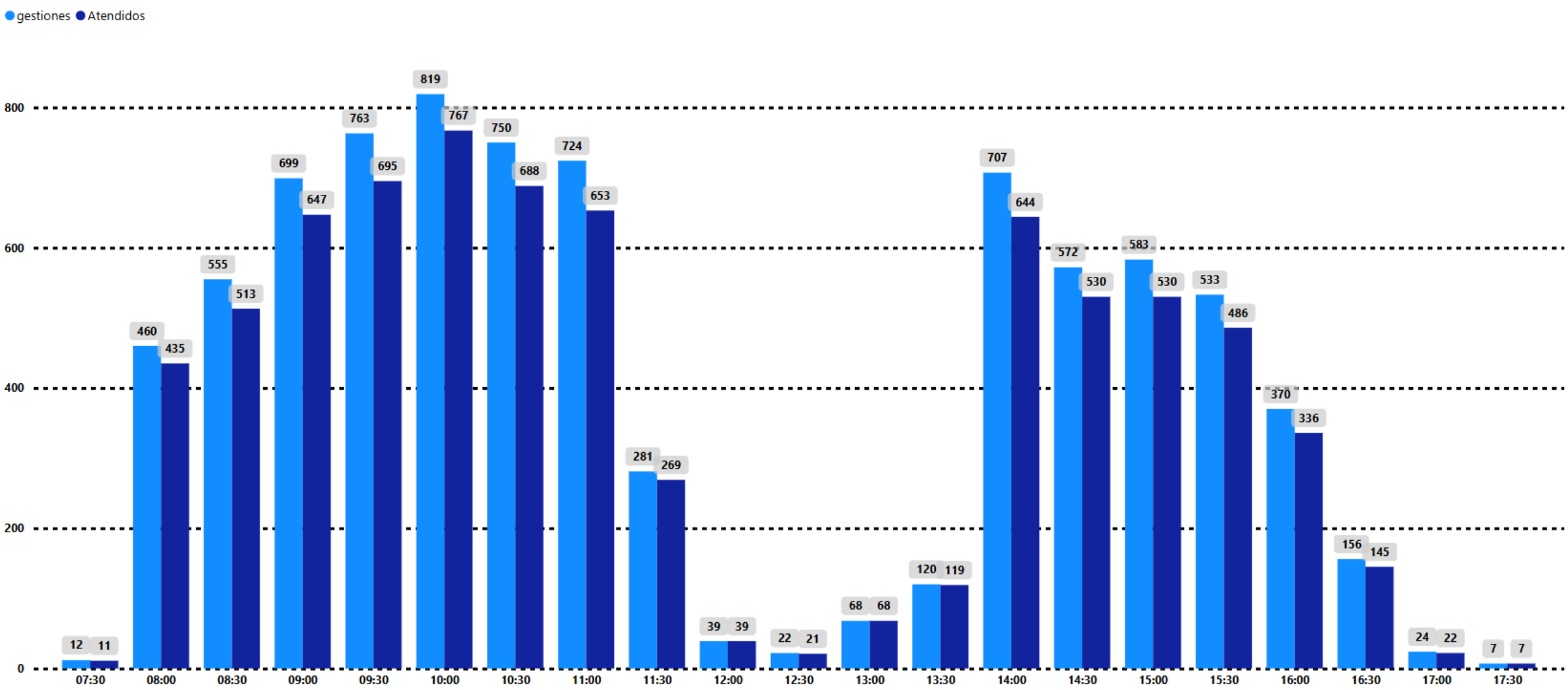
En cuanto a la distribución de las atenciones, la Capitanía de Puerto de Cartagena concentró el mayor volumen de usuarios atendidos, con 2.848 atenciones, equivalentes al 37,4% del total registrado durante el trimestre. Le siguen la Capitanía de Puerto de Buenaventura, con 1.606 atenciones (21,1%), y la Capitanía de Puerto de Santa Marta, con 1.021 atenciones (13,4%).

En conjunto, estas tres capitanías concentraron el 71,9% de las atenciones realizadas por la Entidad, lo que evidencia su importancia estratégica dentro de la prestación de los servicios al ciudadano y la necesidad de mantener capacidades operativas acordes con la demanda de usuarios que gestionan.

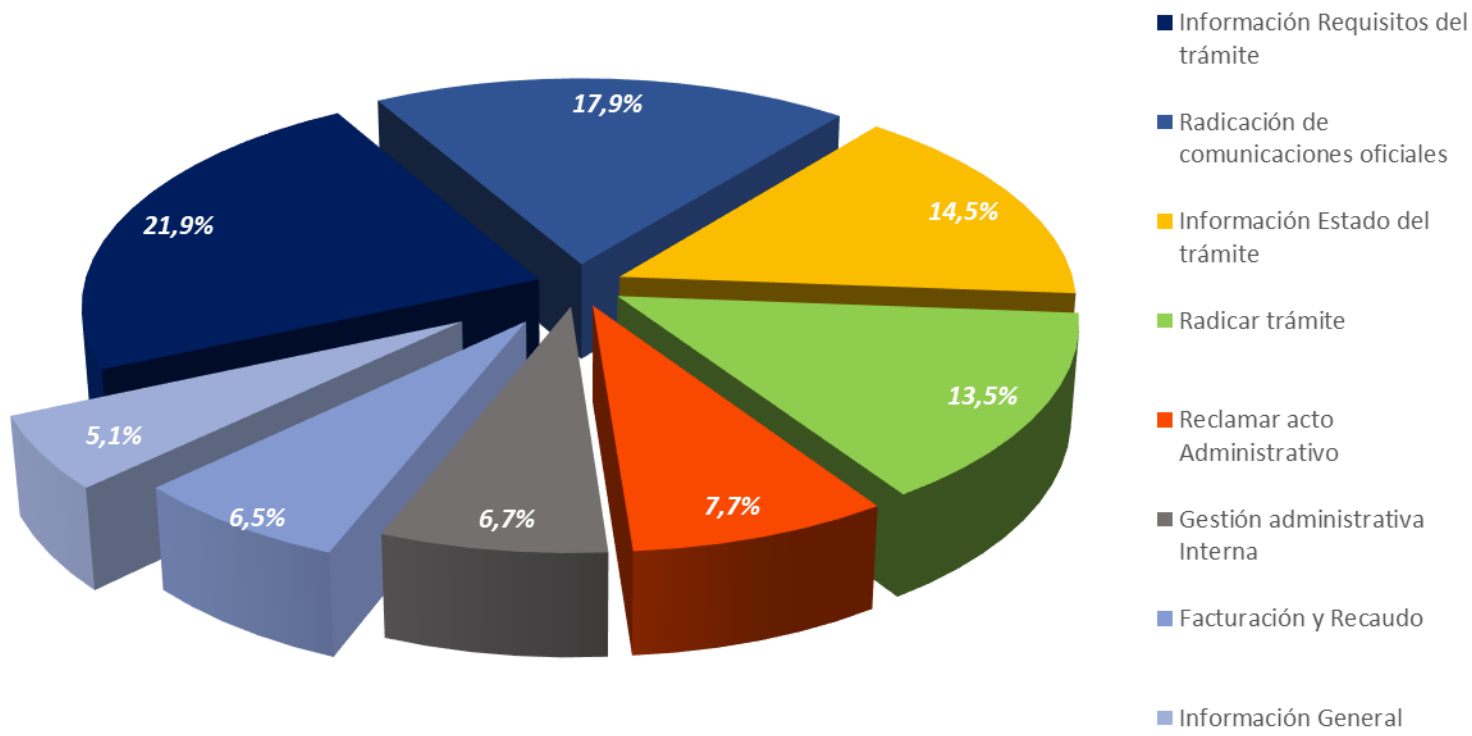


Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 45% de las atenciones totales se presentan entre las 09:00 y 11:30, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día, atendiendo 3.450 usuarios.

En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 33%.



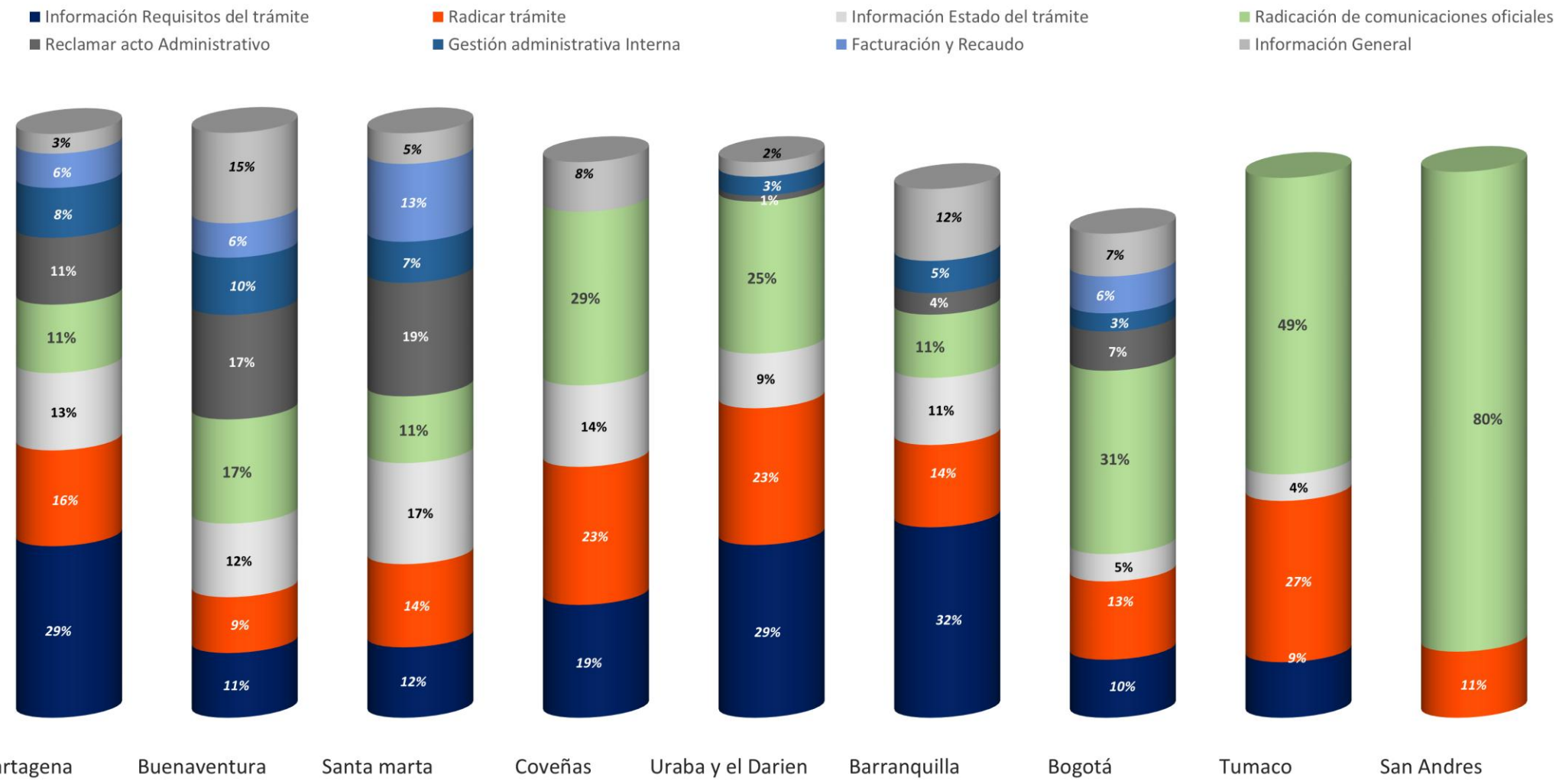
2.1 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



La mayor parte de las atenciones realizadas durante el trimestre estuvo orientada a brindar información y acompañamiento en la gestión de trámites institucionales. Las consultas sobre requisitos, radicación de comunicaciones oficiales, estado de trámites y radicación de solicitudes concentraron el 67,8% de las atenciones, evidenciando que los usuarios demandan principalmente orientación y seguimiento sobre los servicios misionales de la Entidad.

Este comportamiento sugiere la conveniencia de fortalecer las herramientas de autogestión, los mecanismos de consulta en línea y la divulgación de información clara y actualizada, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y optimizar la capacidad operativa de los canales de atención.

Tipo de solicitudes que los usuarios y los porcentajes de participación por Unidad Regional



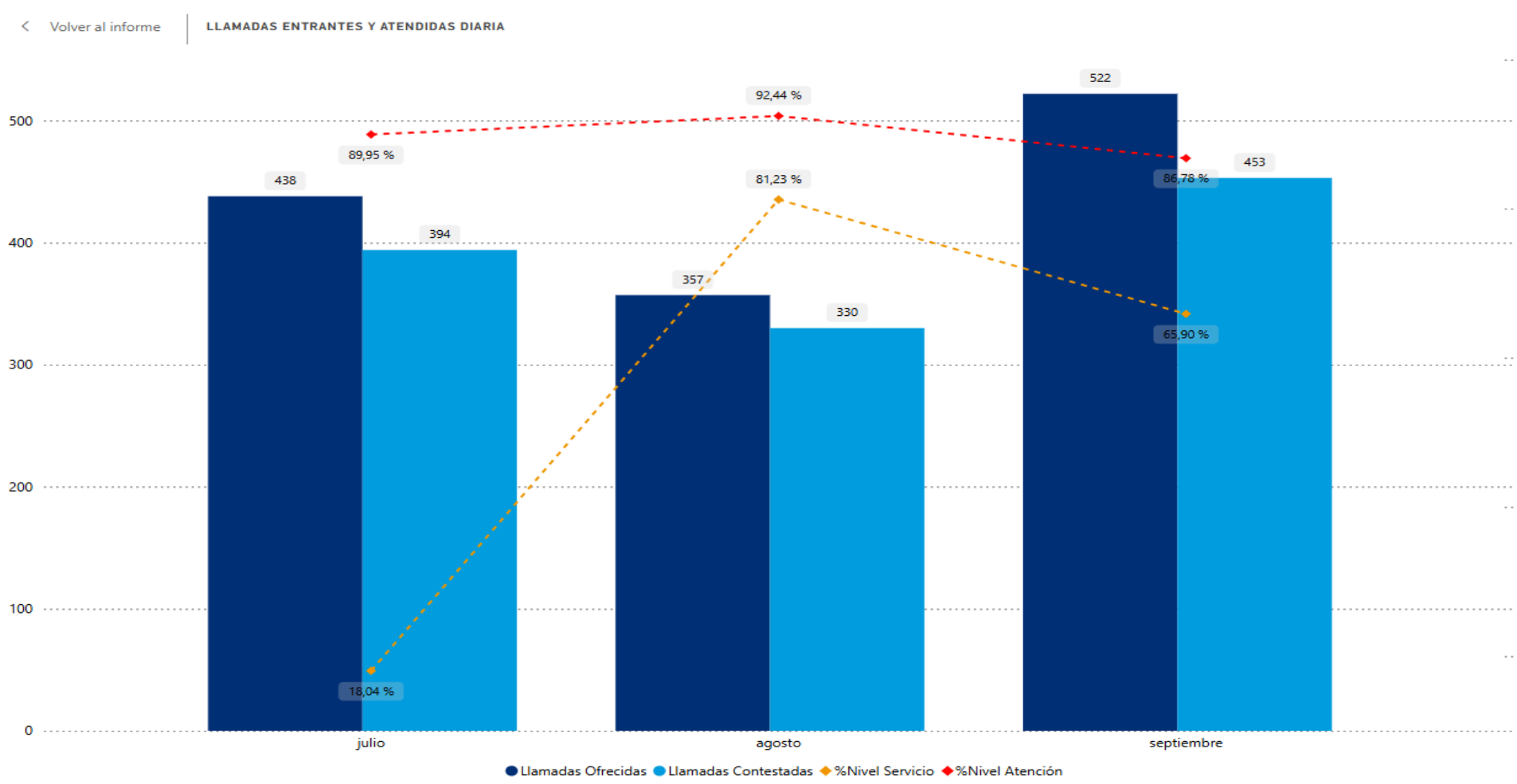
La concentración de atenciones en las consultas relacionadas con requisitos, radicación y seguimiento de trámites evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de información y autogestión digital. Asimismo, se recomienda focalizar los esfuerzos de mejora en las capitanías de Cartagena, Buenaventura y Santa Marta, por ser las unidades que concentran la mayor demanda ciudadana y, por tanto, generan el mayor impacto en la percepción del servicio prestado por la Entidad.

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el III trimestre de 2026 se atendieron 1.177 llamadas, lo que representa un incremento del 5,2% frente al II trimestre de 2026, período en el que se registraron 1.118 llamadas atendidas. Este comportamiento evidencia un aumento en la utilización del canal telefónico por parte de los usuarios y una mayor capacidad de gestión de la demanda.

En cuanto a la **efectividad del servicio, el indicador de atención alcanzó un 89,37%,** registrando una disminución de 6 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior. Este resultado sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad operativa del canal para mantener los niveles de atención frente al incremento de llamadas recibidas.

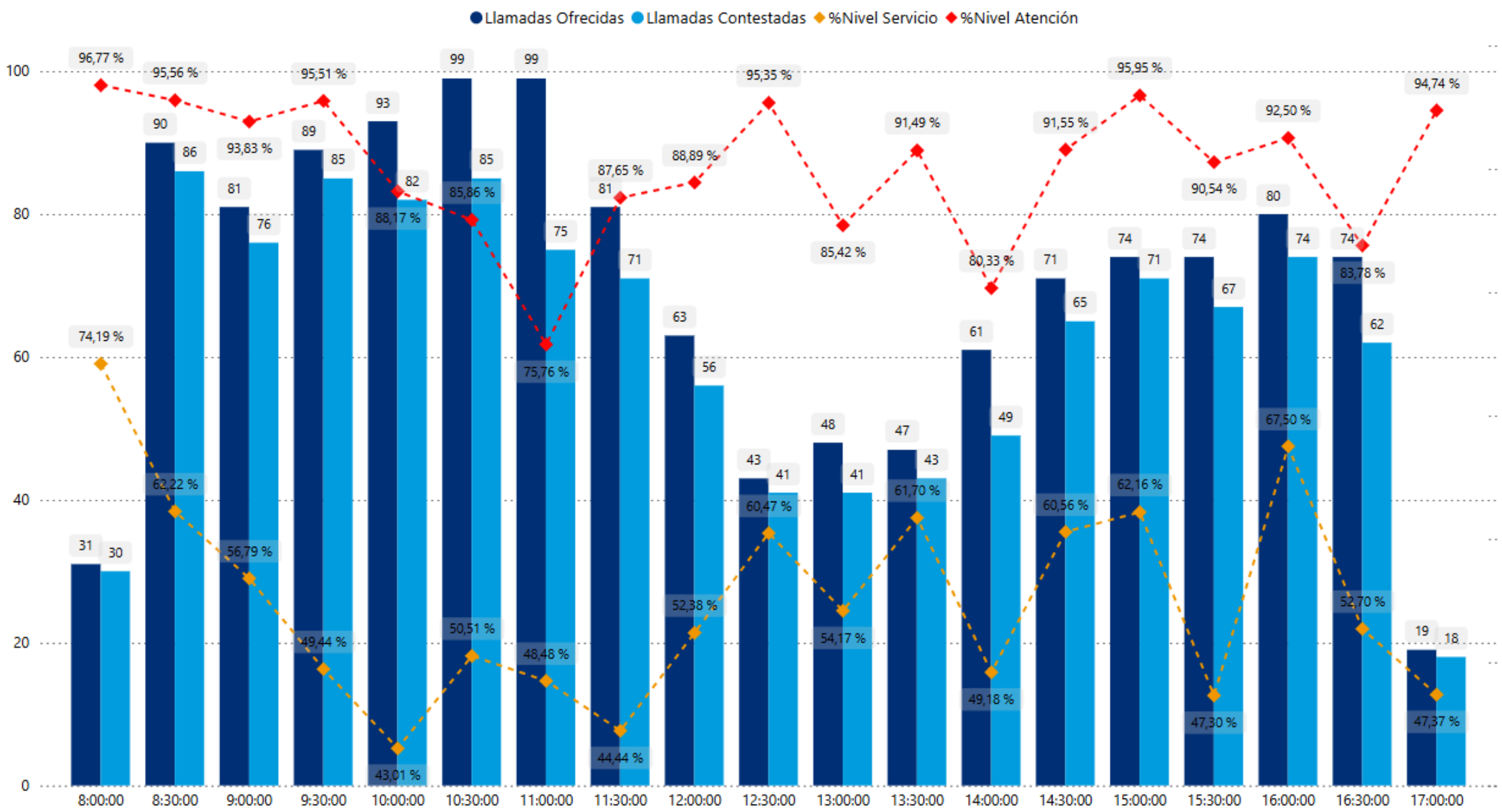
Respecto al tiempo promedio de atención, durante el trimestre se registró un promedio de 14 minutos y 19 segundos (00:14:19) por llamada, manteniéndose estable frente al período anterior. Este resultado refleja consistencia en la gestión y atención de los requerimientos de los usuarios a través de la línea telefónica.



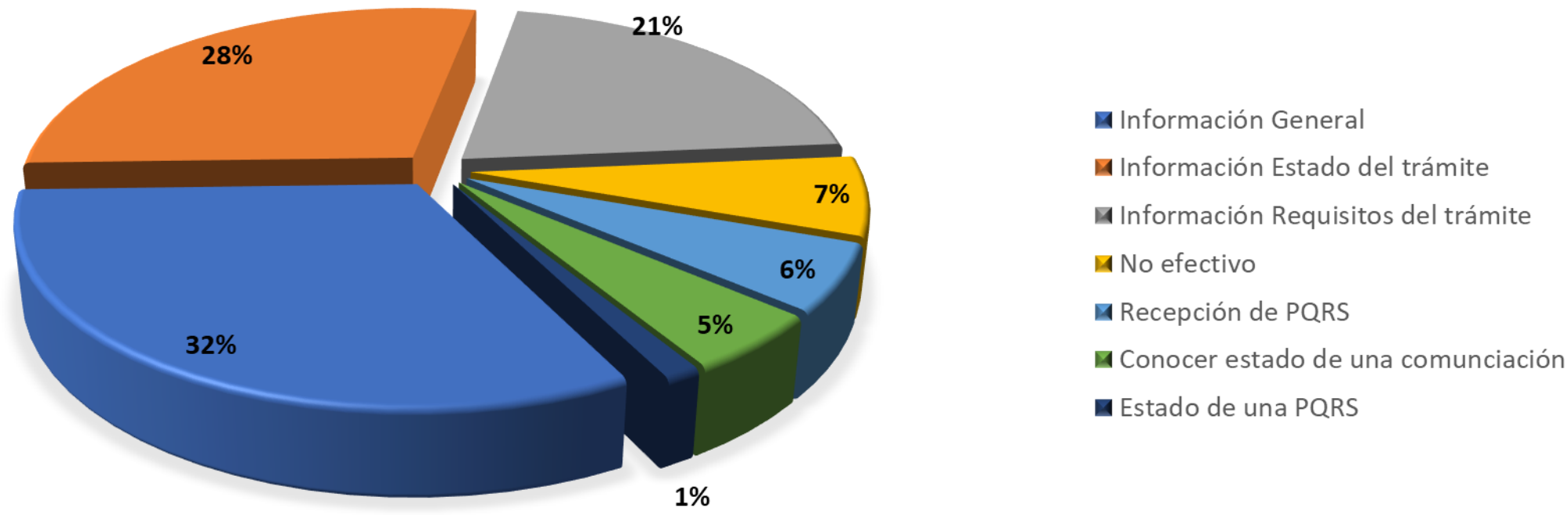
3.1 Tráfico de llamadas

Para el III trimestre de 2026 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día:

El primer rango corresponde a la mañana de 08:30 am a 11:30 am con un 47% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:30 pm con un 28,8% de comunicaciones.



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

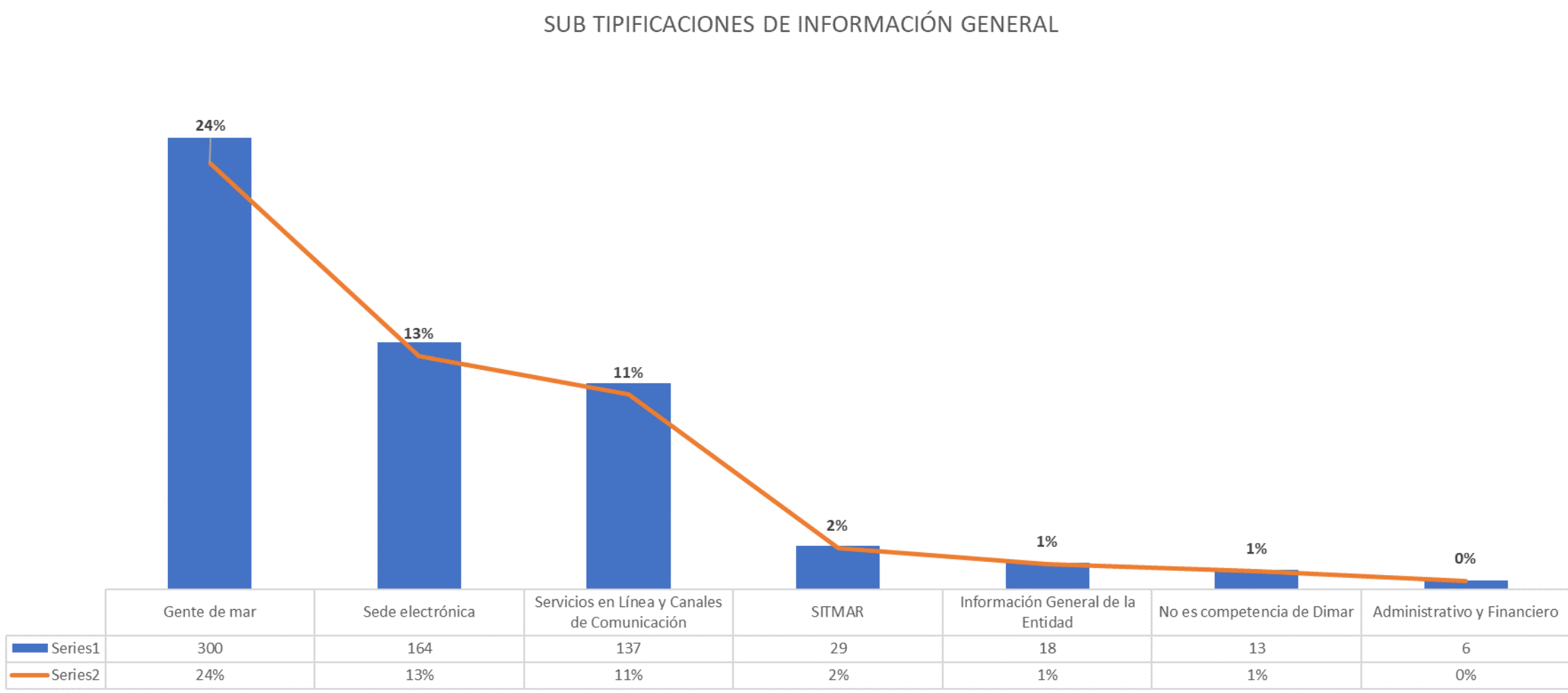


La distribución de las llamadas atendidas evidencia que el canal telefónico es utilizado principalmente por los ciudadanos para obtener información, orientación y seguimiento de trámites, más que para la radicación formal de solicitudes.

Los tres asuntos con mayor participación corresponden a:
Información General: 32%
Información sobre el estado del trámite: 28%
Información sobre requisitos del trámite: 21%

En conjunto, estas categorías representan el 81% de las llamadas atendidas, lo que demuestra que la principal necesidad de los usuarios a través del canal telefónico está relacionada con la obtención de información y orientación sobre los servicios de la Entidad.



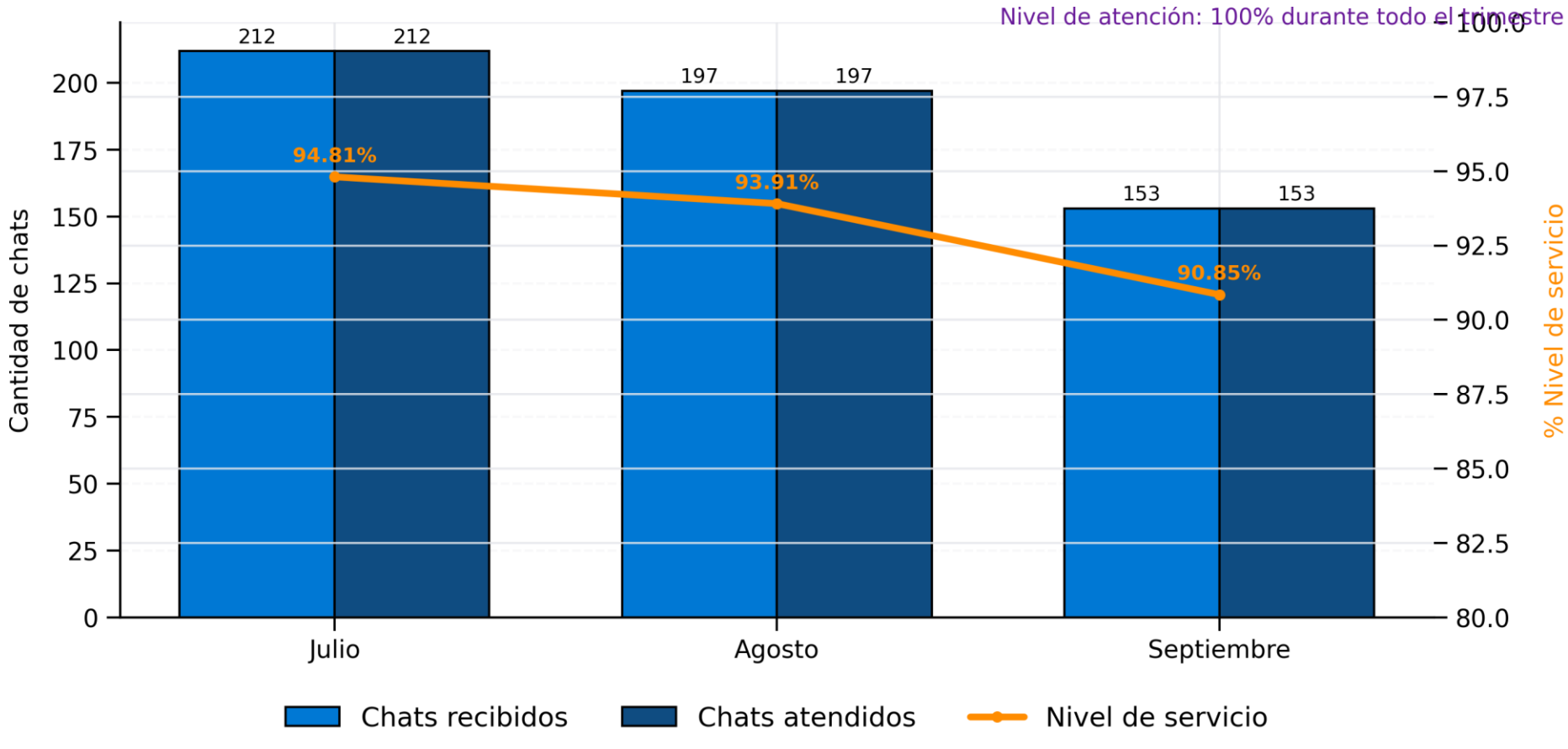


	Gente de mar	Sede electrónica	Servicios en Línea y Canales de Comunicación	SITMAR	Información General de la Entidad	No es competencia de Dimar	Administrativo y Financiero
Series1	300	164	137	29	18	13	6
Series2	24%	13%	11%	2%	1%	1%	0%

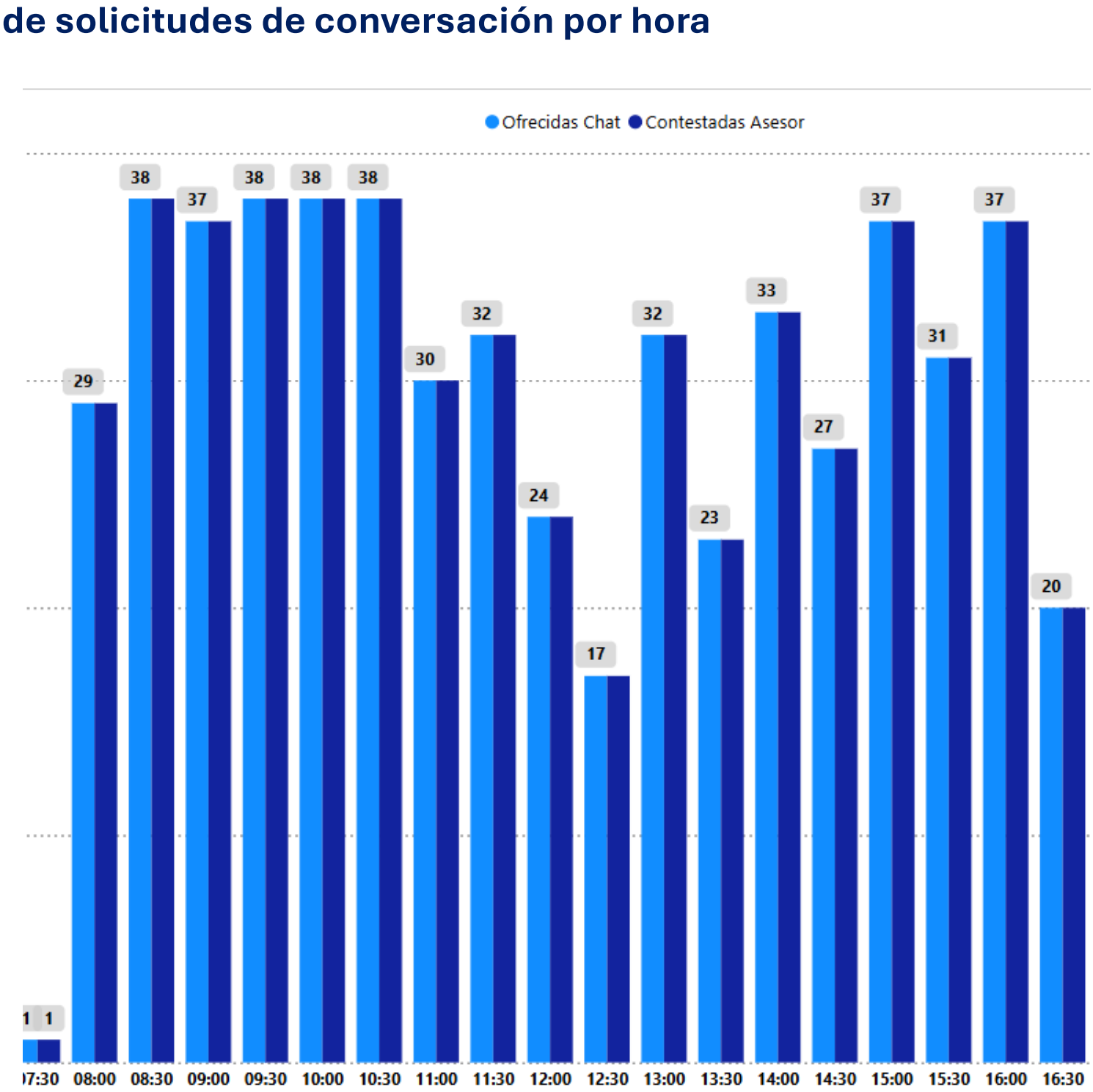
4. Atención chat

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 562 interacciones a través del canal de chat, lo que representa una disminución del 5,5% frente al II trimestre de 2026, período en el que se atendieron 595 interacciones. Este comportamiento evidencia una leve reducción en la demanda del canal durante el período evaluado.

Aunque el volumen de interacciones disminuyó ligeramente respecto al trimestre anterior, el canal de chat mantuvo un desempeño sobresaliente al alcanzar un nivel de atención del 100%. Este resultado demuestra que las acciones correctivas implementadas permitieron optimizar la capacidad operativa de los asesores, mejorando la gestión de la demanda y asegurando la atención oportuna de todos los usuarios que utilizaron este canal



4.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora

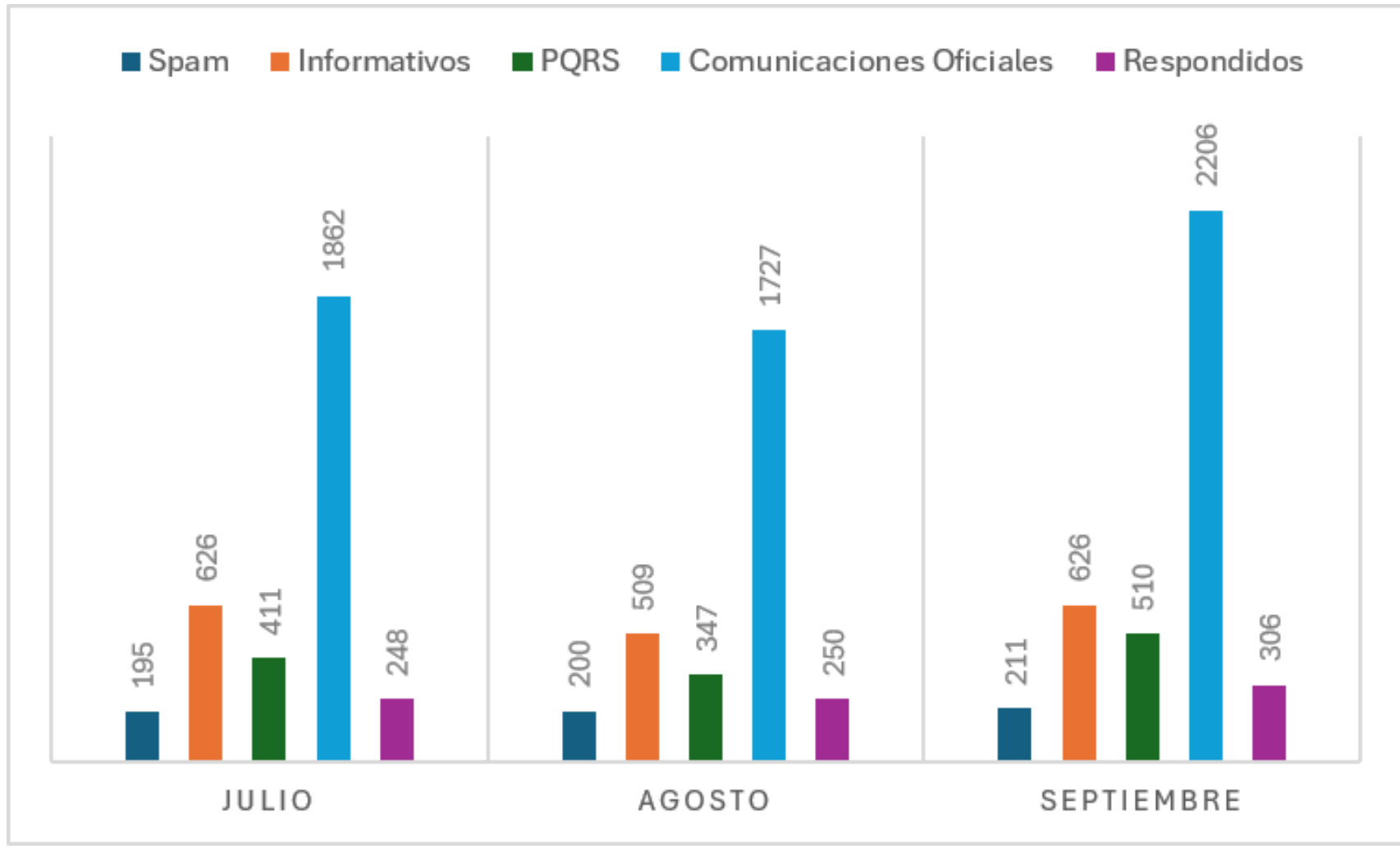


Se identifica que el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día:

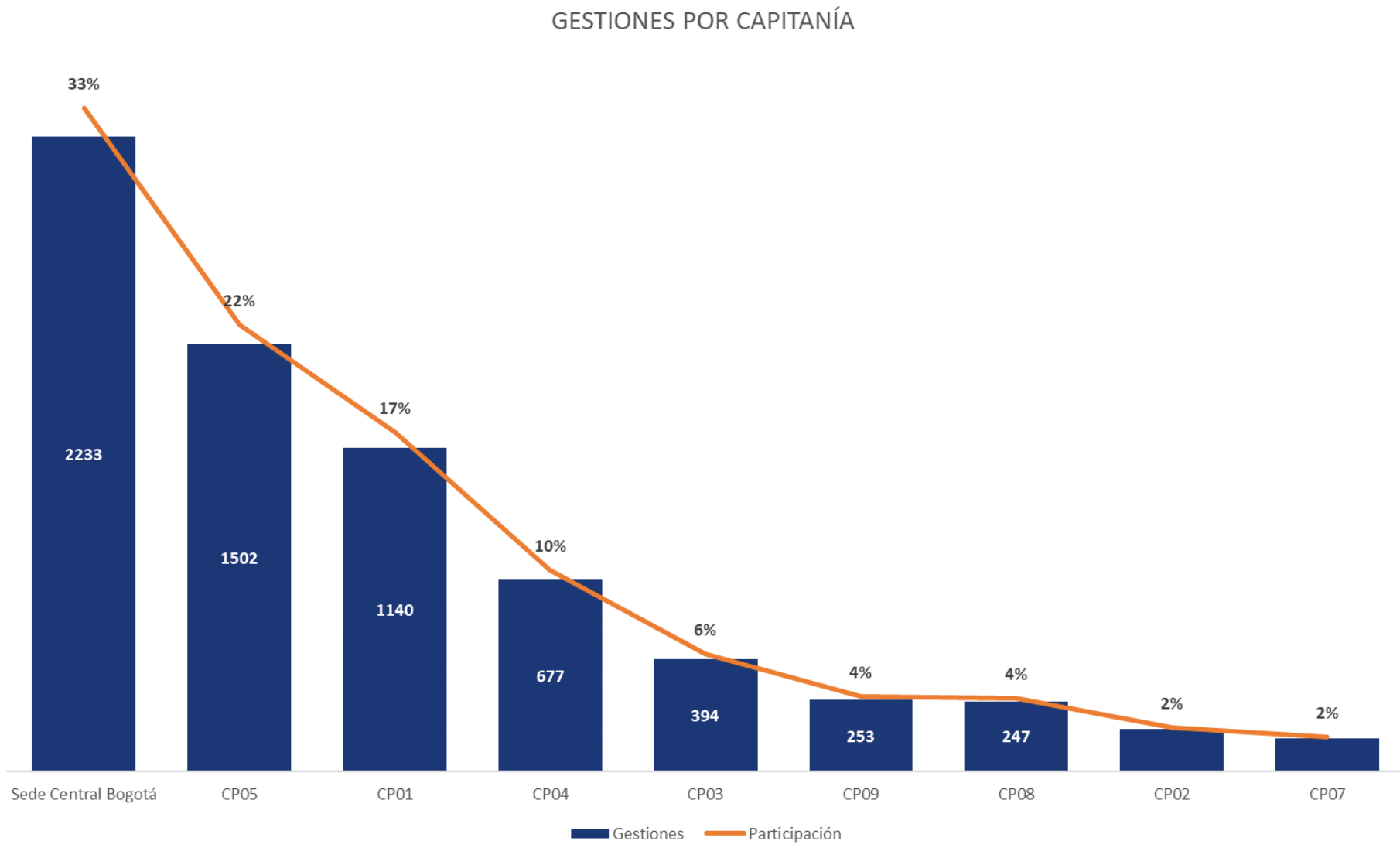
El primer rango correspondiente a la mañana de 08:30 am a 11:30 am con un 50% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 03:00 pm a 04:00 pm con un 18% de comunicaciones.

5. Atención correo institucional

Durante el III trimestre de 2026 se registraron 10.218 comunicaciones recibidas y gestionadas a través del correo institucional, frente a 9.332 comunicaciones reportadas en el trimestre anterior. Este comportamiento representa un incremento del 9,4%, evidenciando una mayor utilización de este canal por parte de los usuarios y consolidándolo como uno de los principales medios de interacción entre la ciudadanía y la Entidad.



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.



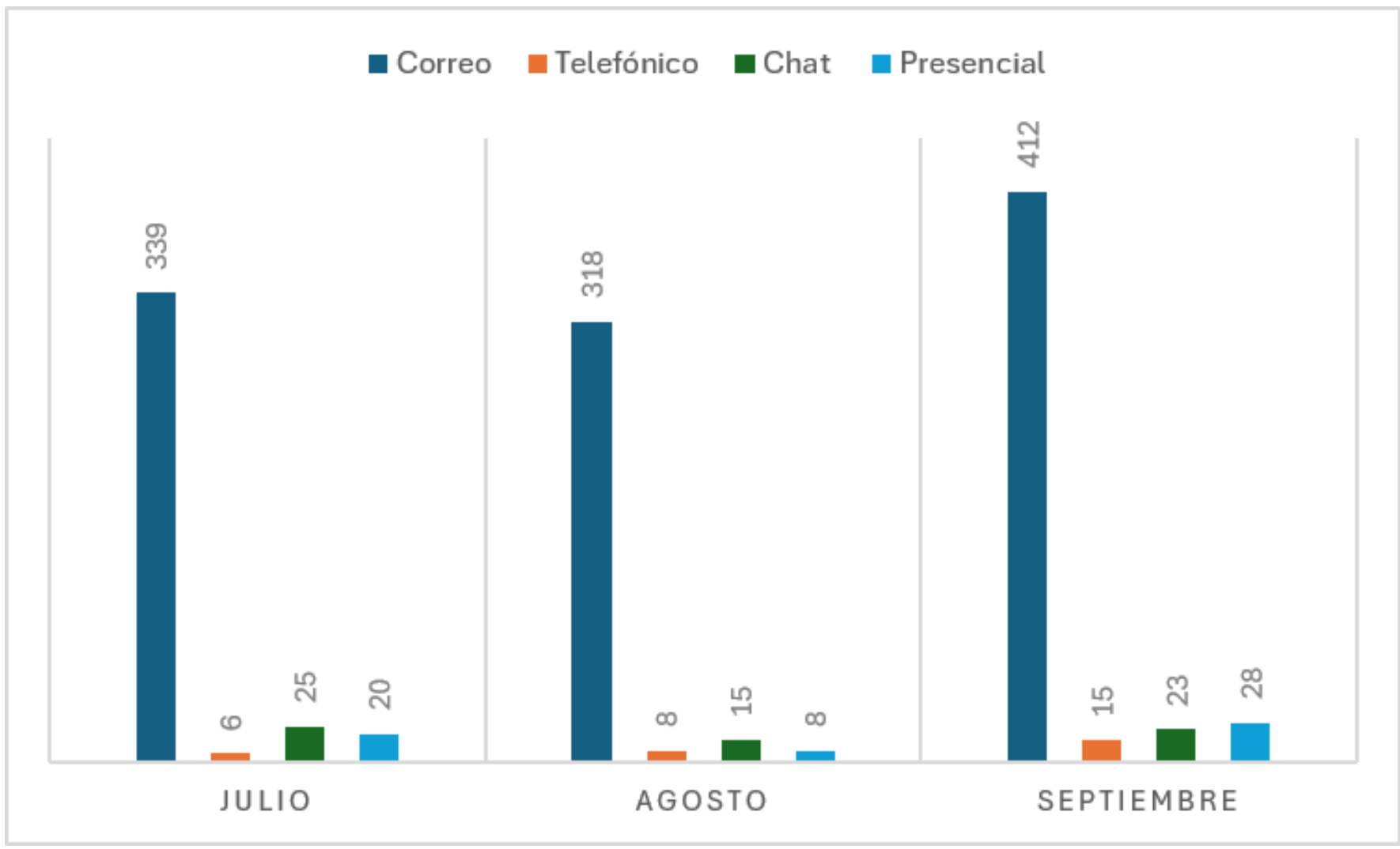
El análisis evidencia que la gestión del correo institucional mantiene una tendencia creciente, especialmente en la radicación de comunicaciones oficiales y PQRS durante septiembre y la operación se encuentra concentrada principalmente en la Sede Central Bogotá, CP05 y CP01, dependencias que gestionan más del 70% de las comunicaciones recibidas.

Si bien se observa una adecuada capacidad de respuesta frente al aumento de la demanda, resulta prioritario fortalecer los mecanismos de automatización, seguimiento y distribución de cargas de trabajo para garantizar la sostenibilidad operativa y la oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos.

6. Mesa de Ayuda SITMAR

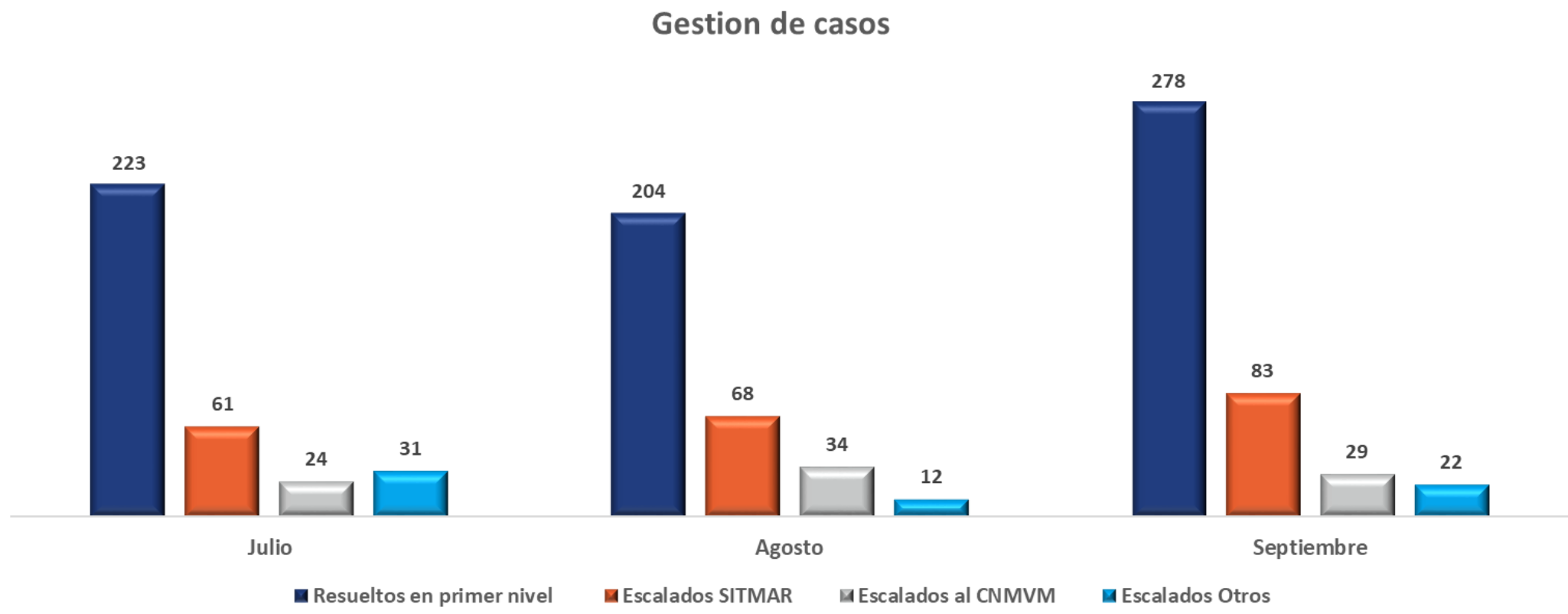
La mesa de ayuda para el Sitmar presta servicio a través de los siguientes canales de atención: Telefónico, chat, presencial y correo electrónico, a través de las cuales se reciben diferentes tipos de solicitudes por parte de los ciudadanos relacionadas con procesos de este sistema.

Para el III trimestre de 2026 se evidenciaron 1.217 gestiones recibidas. El canal con mayor participación fue el de correo con 1.069 solicitudes, las cuales equivalen al 88% del total de solicitudes entrantes.



De las 1.217 solicitudes que ingresaron, el 58% se solucionaron en primer nivel y el 35% restante de las solicitudes se escalaron con los siguientes procesos:

SITMAR segundo nivel con 212 solicitudes escaladas
CNMVM con 87 solicitudes escaladas.
Otros con 65 solicitudes escaladas.

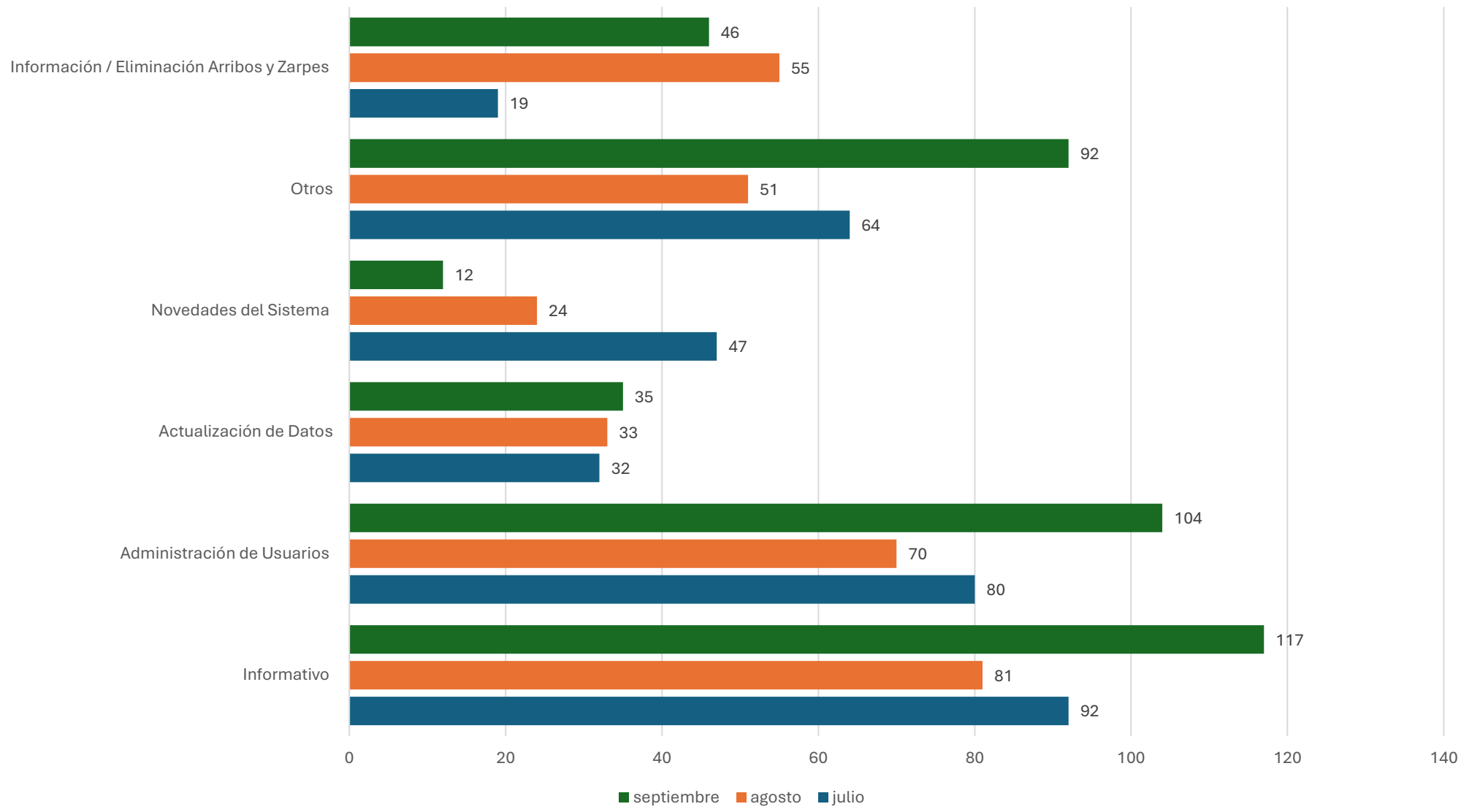


La Mesa de Ayuda SITMAR presentó un desempeño favorable durante el III trimestre de 2026, resolviendo aproximadamente dos de cada tres casos en primer nivel y manteniendo controlado el volumen de escalamientos hacia áreas especializadas.

El incremento de casos observado en septiembre evidencia una mayor demanda del servicio; sin embargo, la capacidad de respuesta se mantuvo estable, permitiendo atender oportunamente los requerimientos de los usuarios.

Se recomienda continuar fortaleciendo la resolución en primer contacto y analizar las causas de los escalamientos para optimizar el soporte y contribuir a la mejora continua de la plataforma SITMAR.

6. Mesa de Ayuda SITMAR



La gráfica presenta la distribución de los requerimientos recibidos por correo electrónico (1.069) durante el III trimestre de 2026, clasificados por temática y comportamiento mensual.

Se observa que los requerimientos gestionados a través de este canal en la Mesa de Ayuda SITMAR se concentraron principalmente en solicitudes de información, administración de usuarios y consultas clasificadas en la categoría "Otros", las cuales representaron cerca del 70% de las atenciones.

Se destaca la reducción sostenida de las novedades del sistema, lo que sugiere una mejora en la estabilidad de la plataforma. No obstante, el incremento de solicitudes relacionadas con administración de usuarios y consultas informativas evidencia la necesidad de fortalecer herramientas de autogestión, capacitación y soporte preventivo, con el fin de optimizar la experiencia del usuario y reducir la dependencia de la atención asistida.

A continuación, se presentan los casos que fueron escalados a las áreas responsables y que, al cierre del período evaluado, continúan pendientes de respuesta.

Con el fin de garantizar el control y monitoreo de estos requerimientos, se genera semanalmente un reporte de seguimiento que es remitido a las dependencias responsables mediante correo electrónico. Este informe permite conocer el estado de avance de cada solicitud, identificar posibles retrasos en la gestión y promover acciones oportunas para brindar una respuesta definitiva a los usuarios.



En conclusión la gestión de los casos escalados durante el III trimestre de 2026 presenta resultados favorables, registrando únicamente cuatro casos pendientes de respuesta al cierre de los meses de agosto y septiembre.

Este comportamiento, sumado al alto porcentaje de casos resueltos en primer nivel, evidencia una adecuada capacidad de gestión y articulación entre la Mesa de Ayuda SITMAR y las áreas especializadas de soporte.

Se recomienda mantener los mecanismos de seguimiento y control para conservar los actuales niveles de oportunidad y evitar la acumulación de requerimientos pendientes.

7. Uso de los Canales Institucionales para la Radicación de Trámites

Durante el período evaluado se recibieron 3.138 trámites, de los cuales:

2.089 trámites (66,6%) ingresaron a través de la Sede Electrónica.
1.049 trámites (33,4%) ingresaron de manera presencial.

Hallazgos principales

- ✓ La Sede Electrónica se consolida como el principal canal de recepción de trámites, concentrando aproximadamente dos de cada tres solicitudes recibidas.

- ✓ La diferencia de 1.040 trámites entre ambos canales evidencia una alta adopción de los servicios digitales por parte de los usuarios.

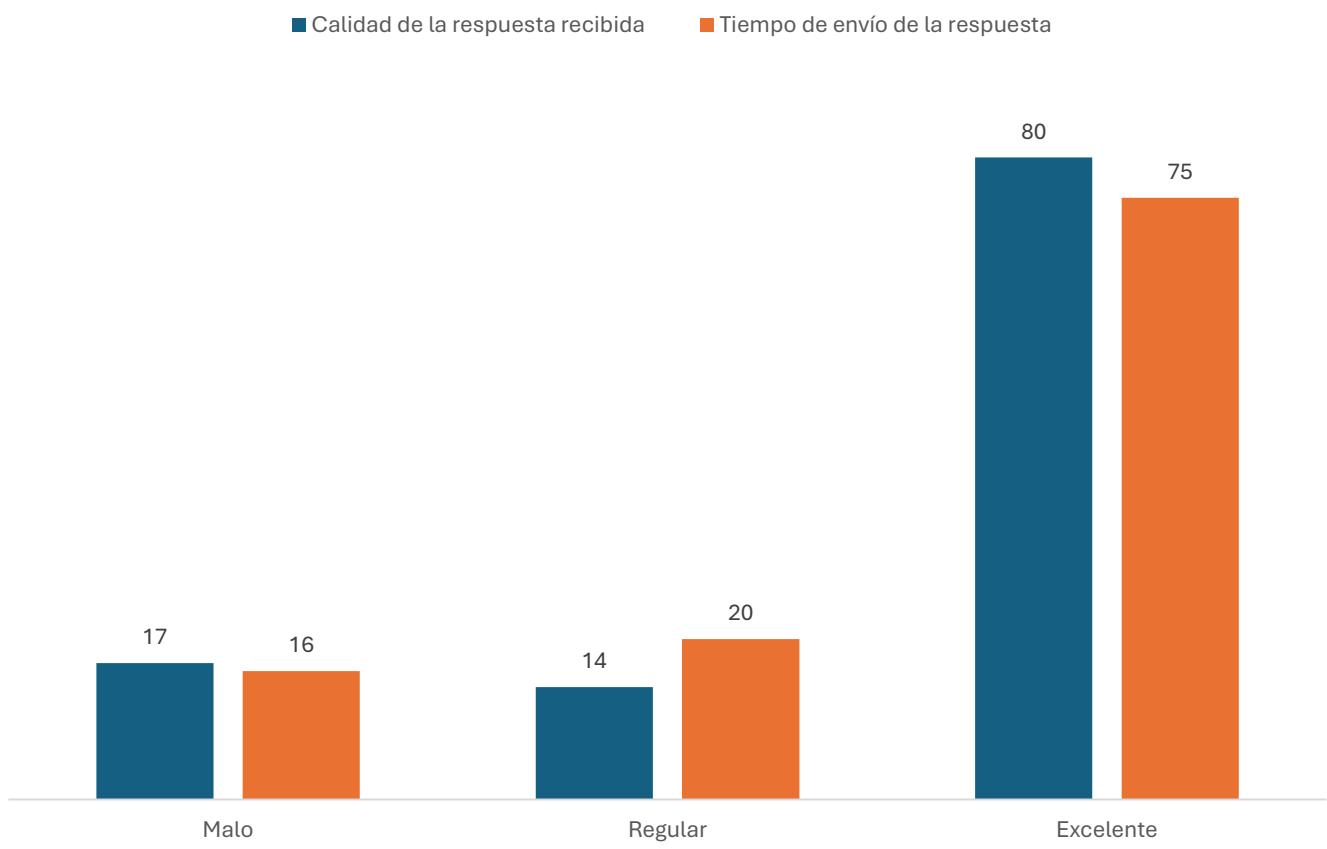
- ✓ El canal presencial continúa siendo relevante al representar una tercera parte de los trámites recibidos, lo que demuestra que aún existe un grupo importante de usuarios que requiere atención presencial para gestionar sus solicitudes.

- ✓ El comportamiento observado refleja avances en la estrategia de transformación digital y en el uso de herramientas tecnológicas para la prestación de servicios.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	231	530
Certificado de suficiencia	666	
Certificado de Matrícula Definitiva o Provisional de Naves y Artefactos Navales	308	195
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	196	85
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	239	1
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	116	105
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	85	24
Asignación Número de Identificación del Casco	106	60
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	25	11
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	27	4
Licencia de peritos marítimos	16	11
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	17	1
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	8	7
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	13	
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	5	1
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	6	
Documento Relativo a la Dotación Mínima de Seguridad	5	4
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	5	
Permiso de operación para remolcadores	4	2
Permiso Especial de Practicaje	4	
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima.		4
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	
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	3	
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1	2
Aprobación Evaluación de Protección para Certificado Internacional de Protección del Buque o para Declaración de cumplimiento Instalación Portuaria.		2
Total general	**2089**	**1049**

8.1 Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana - PQRS

La gráfica presenta la valoración otorgada por los usuarios a dos aspectos fundamentales del proceso de PQRS:



Calidad de la respuesta recibida

- El 72,1% de los usuarios calificó como excelente la calidad de la respuesta recibida, evidenciando una percepción favorable sobre la claridad, pertinencia y utilidad de las respuestas emitidas.
- Un 12,6% de los encuestados consideró la calidad como regular.
- El 15,3% manifestó insatisfacción, calificándola como mala, lo que representa una oportunidad de mejora en la construcción y personalización de las respuestas.

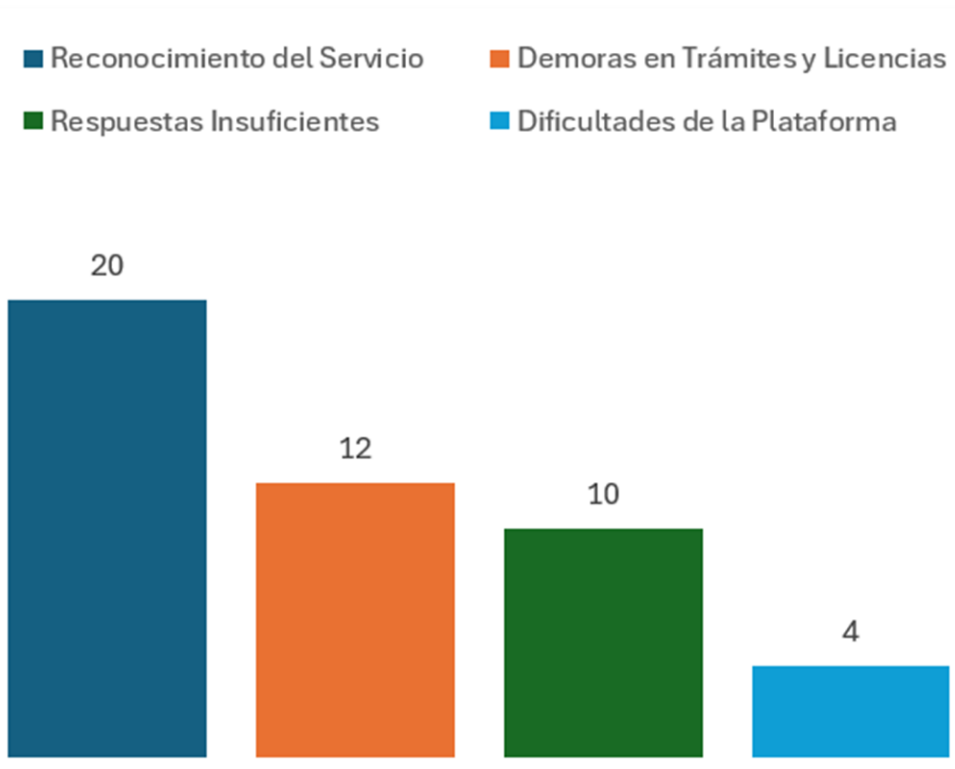
Tiempo de envío de la respuesta

- El 67,6% de los usuarios calificó como excelente la oportunidad de la respuesta, lo que refleja una percepción positiva sobre los tiempos de atención.
- El 18,0% consideró que los tiempos fueron regulares, siendo esta la proporción más alta de valoraciones intermedias entre los aspectos evaluados.
- El 14,4% calificó negativamente este aspecto, sugiriendo la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención de las PQRS.

Análisis de las observaciones

El análisis cualitativo de las observaciones realizadas por los usuarios permite complementar los resultados cuantitativos de la encuesta de satisfacción, identificando los aspectos que generan mayor reconocimiento y aquellos que representan oportunidades de mejora para la Entidad.

Las observaciones recibidas pueden agruparse en cuatro grandes categorías:



- **Reconocimientos al servicio 43,5%:** destacando la amabilidad de los funcionarios, la calidad de las respuestas, la oportunidad en la atención y el acompañamiento brindado.
- **Demoras en trámites y licencias 26,1%:** manifiestan inconformidad por la demora en la expedición de títulos y licencias de navegación, asociadas a validaciones con otras entidades.
- **Respuestas insuficientes 21,7%:** hacen referencia a o inconformidad con la solución ofrecida, manifestando que la respuesta no resolvió completamente su necesidad o consideran que la información fue ambigua.
- **Dificultades en el acceso a la plataforma 8,7%:** corresponden a las novedades presentadas para descargar documentos o consultar las respuestas emitidas por la Entidad.

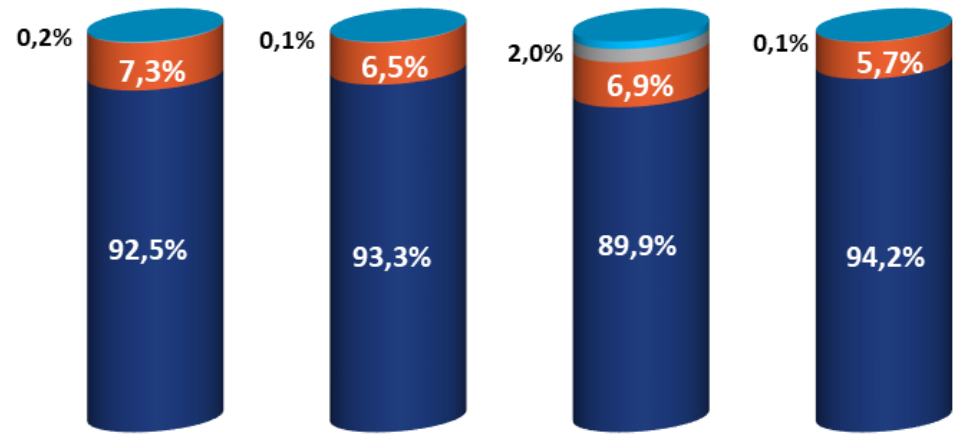
Si bien dentro de las observaciones recibidas se identifican comentarios asociados a demoras en trámites y licencias, es importante precisar que la percepción de oportunidad manifestada por algunos usuarios responde, en gran medida, a situaciones particulares relacionadas con la gestión interna de determinados procesos misionales y no necesariamente al procedimiento de atención de PQRS.

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Los resultados de la encuesta reflejan un elevado nivel de satisfacción de los usuarios con la atención presencial brindada por la Entidad.

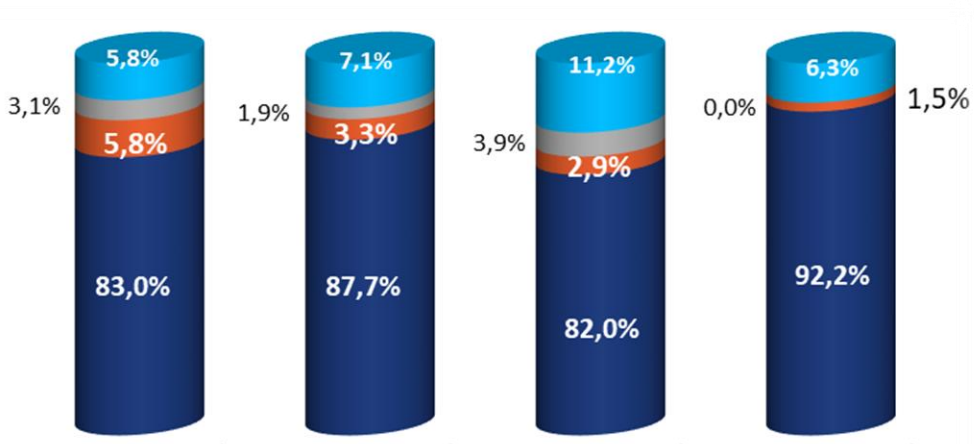
La atención de los asesores y la calidad de la información suministrada constituyen las principales fortalezas del servicio, alcanzando niveles de excelencia superiores al 87%.

Si bien se identifican algunas oportunidades de mejora relacionadas con la percepción sobre la solución de ciertos requerimientos y los tiempos de espera, la evaluación general evidencia una percepción altamente favorable del servicio prestado y un adecuado desempeño de los puntos de atención al ciudadano.



	Tiempo de espera	Información suministrada	Solución del requerimiento	Atención del asesor
Malo	0,1%	0,0%	1,2%	0,0%
Regular	0,2%	0,1%	2,0%	0,1%
Bueno	7,3%	6,5%	6,9%	5,7%
Excelente	92,5%	93,3%	89,9%	94,2%

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica.



	Tiempo de espera	Información suministrada	Solución del requerimiento	Atención del asesor
Malo	5,8%	7,1%	11,2%	6,3%
Regular	3,1%	1,9%	3,9%	0,0%
Bueno	5,8%	3,3%	2,9%	1,5%
Excelente	83,0%	87,7%	82,0%	92,2%

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado a través del canal telefónico.

La atención de los asesores (92,2%), la información suministrada (87,7%) y los tiempos de espera (83,0%) registran niveles sobresalientes de satisfacción, reflejando la calidad y oportunidad de la atención brindada.

Aunque se identifican algunas valoraciones negativas relacionadas con la solución de los requerimientos, estas están asociadas a la gestión de trámites y procesos misionales y no al proceso de atención telefónica.

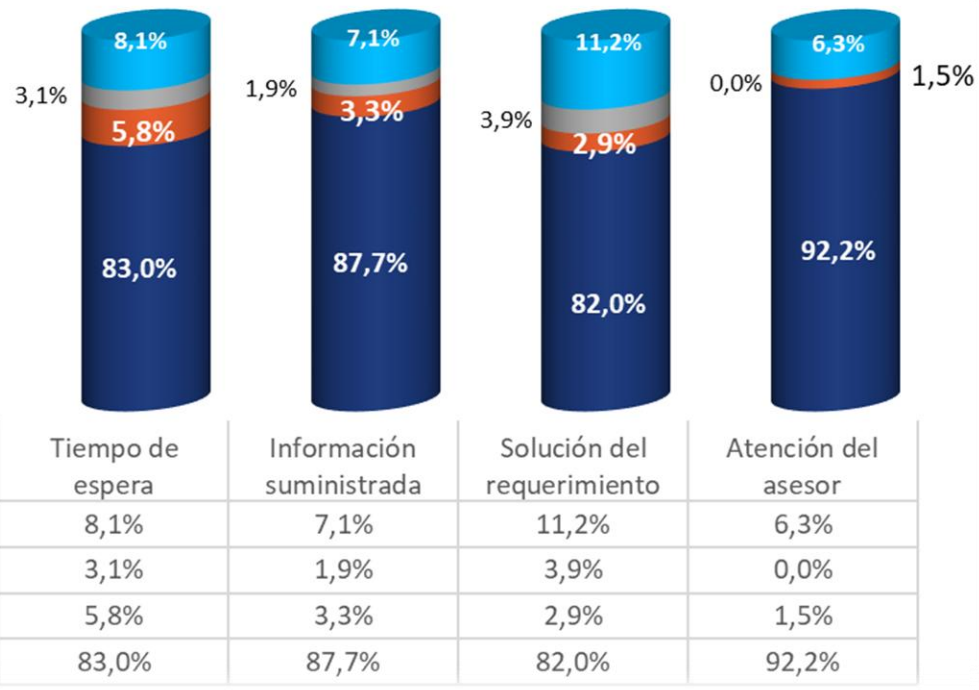
En términos generales, los resultados confirman que el canal telefónico constituye un medio efectivo para orientar, informar y acompañar a los ciudadanos en sus solicitudes.

8.4 Encuesta de satisfacción chat.

Los resultados de la encuesta evidencian un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el canal chat.

La atención de los asesores (92,2%), la información suministrada (87,7%) y los tiempos de espera (83,0%) presentan niveles sobresalientes de satisfacción, confirmando la calidad y oportunidad del servicio prestado.
Aunque se identifican algunas valoraciones negativas relacionadas con la solución de los requerimientos (11,2%), estas están asociadas principalmente a procesos misionales y a la expectativa del resultado final de los trámites.

En términos generales, el canal chat mantiene una percepción altamente favorable y se consolida como un mecanismo efectivo para orientar, informar y acompañar a los usuarios.



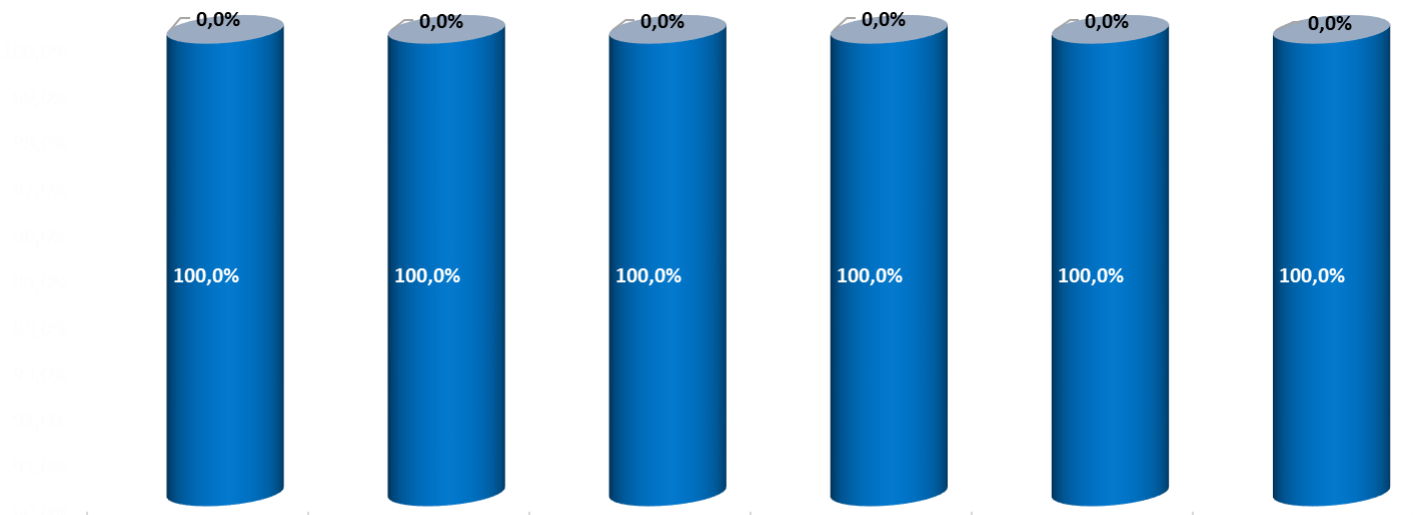
	Tiempo de espera	Información suministrada	Solución del requerimiento	Atención del asesor
Malo	8,1%	7,1%	11,2%	6,3%
Regular	3,1%	1,9%	3,9%	0,0%
Bueno	5,8%	3,3%	2,9%	1,5%
Excelente	83,0%	87,7%	82,0%	92,2%

9. Resultados encuesta Proceso Protección Marítima

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Al finalizar cada auditoría o inspección, los usuarios son invitados a diligenciar una encuesta de satisfacción mediante un código QR. La encuesta evalúa dos dimensiones principales: la percepción sobre el proceso de auditoría y la gestión realizada por el equipo auditor. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el período evaluado.

Evaluación Proceso de Auditoria



	El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros	Se cumplió el objetivo establecido en el Plan de Auditoría	Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría	Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría	Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso auditado y el alcance planteado	El desarrollo del proceso de auditoría en términos generales es adecuada
NO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

El Proceso de Protección Marítima alcanzó un nivel de satisfacción del 100% en todos los aspectos evaluados por los auditados, consolidando las auditorías como una herramienta efectiva.

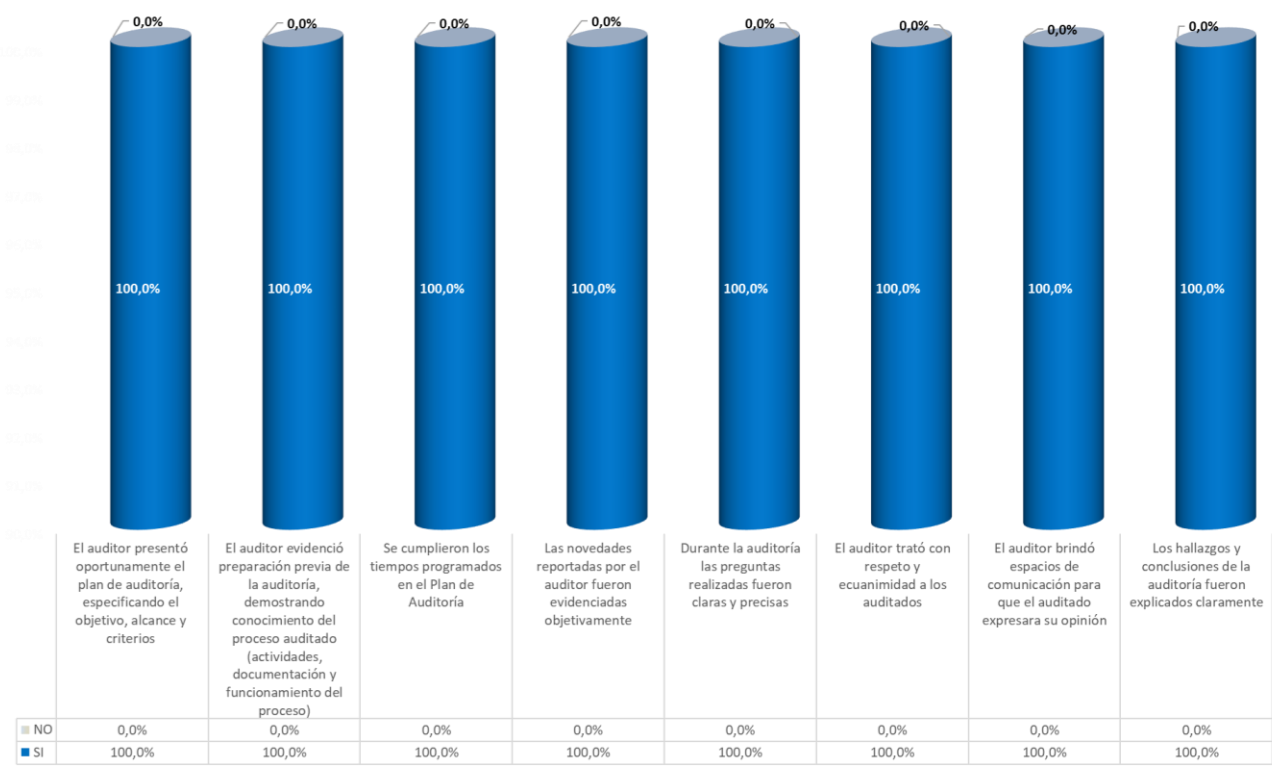
Los resultados evidencian altos niveles de confianza, transparencia y valor agregado en la ejecución de las actividades auditoras, constituyéndose en una fortaleza institucional que contribuye al fortalecimiento de la cultura de calidad y mejora permanente de los procesos.

La evaluación realizada por los auditados refleja un nivel de satisfacción del 100% respecto al desempeño de los auditores del Proceso de Protección Marítima.

Los resultados evidencian fortalezas en la preparación técnica, el conocimiento de los procesos auditados, la objetividad en la gestión de hallazgos, el cumplimiento de los tiempos programados y la calidad de la comunicación con los auditados.

Asimismo, se destaca el trato respetuoso y la capacidad de generar espacios de participación que favorecen la transparencia y el valor agregado del ejercicio auditor.

Evaluación Auditor



	El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios	El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)	Se cumplieron los tiempos programados en el Plan de Auditoría	Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente	Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas	El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados	El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión	Los hallazgos y conclusiones de la auditoría fueron explicados claramente
NO	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
SI	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Análisis de las observaciones Recibidas



Las observaciones recibidas confirman los resultados cuantitativos de la encuesta de satisfacción, evidenciando una percepción altamente favorable sobre el ejercicio de auditoría realizado por el Proceso de Protección Marítima.

Los auditados destacan principalmente el profesionalismo y conocimiento técnico del equipo auditor, la objetividad de los hallazgos, la claridad metodológica y el valor agregado generado para el fortalecimiento de los Sistemas de Gestión de Protección Marítima.

Asimismo, las auditorías son percibidas como una herramienta de mejora continua que contribuye al cumplimiento de los estándares de protección marítima y al fortalecimiento de la cultura de seguridad en las organizaciones auditadas.

La ausencia de observaciones negativas y el reconocimiento reiterado de la calidad técnica del equipo auditor constituyen un indicador del alto nivel de confianza y credibilidad alcanzado por este proceso institucional.