

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al https://servicios.dimar.mil.co/S- tramiteSenlinea GsNW zRiV TzIM+ PP3I iOYY X8MC zQs=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202200670 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 15 de julio de 2022

PARA: Capitán de Navío
EDWIN ANTONIO PARADA CABRERA
Coordinador General DIMAR

DE: Profesional de Defensa
ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2022

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, lo cual responde a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en el periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2022.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un incremento del 8.35% en las peticiones recibidas con relación al 1er trimestre de 2022, para un total de 1269 peticiones recibidas en el II trimestre de 2022.

III trimestre 2021	IV trimestre 2021	IV trimestre 2022	II trimestre 2022
1202	1022	1163	1269

1.1. Modalidad de petición.

Para el trimestre a reportar no se presentaron felicitaciones. En cuanto el comportamiento general, el 45% las peticiones corresponden a las catalogadas como de interés general o particular, seguido de las peticiones entre autoridades con un 25.06% y las peticiones de documentos y de información con el 23.40%.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	3	0,24%
Peticiones de documentos y de información	297	23,40%
Peticiones entre Autoridades	318	25,06%
Presunta irregularidad	35	2,76%
Queja	4	0,32%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al tiempo de servicios dimar.mil.co/S- tramitesenlinea
 GsNW zRVV TZM+ PP3I iOYY X8MC zQs=

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reclamo	34	2,68%
Interés general o particular	577	45,47%
Sugerencia	1	0,08%
Total	1269	100%

A continuación, se discrimina la clasificación de las peticiones por tipo de petición:

Sobre la petición de interés general o particular, el subtipo: reconocimiento de un derecho, lidera los procesos con un 38.30% sobre el total de peticiones (1269). El tiempo promedio de respuesta es de 7.4 días.

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Consulta	3	0,24%
Interés general o particular	577	45,47%
Estado del trámite	71	5,59%
Reconocimiento de un derecho	486	38,30%
Sin subtipo	20	1,58%
Peticiones de documentos y de información	297	23,40%
Documentos	6	0,47%
Información general	284	22,38%
Reconocimiento de un derecho	1	0,08%
Sin subtipo	6	0,47%
Peticiones entre Autoridades	318	25,06%
Sin subtipo	318	25,06%
Presunta irregularidad	35	2,76%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	18	1,42%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	12	0,95%
Sin subtipo	4	0,32%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,08%
Queja	4	0,32%
Sin Subtipo	1	0,08%
Presunta negligencia de un funcionario	3	0,24%
Reclamo	34	2,68%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	11	0,87%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	14	1,10%
Sin Subtipo	1	0,08%
Fallas en los canales de comunicación	8	0,63%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/S-TransmisionLinea>
 GSNW ZRIV TZM+ PP3 | IOYY X8MC zQs=



Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

Sugerencia	1	0,08%
Sin Subtipo	1	0,08%
Total	1269	100,00%

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) con el 23.56%, seguido por la Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (Submerc – Naves) con un 17.34% y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Santa Marta (CP04) con un 8.98% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

Dependencia	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Total	
Area de Capitanías	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
ASEPAC	287	22,62%	1	0,08%	8	0,63%	0	0,00%	2	0,16%	1	0,08%	299	23,56%
ASIMPO	20	1,58%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	22	1,73%
CCCP	8	0,63%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,63%
CIOH	12	0,95%	1	0,08%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,10%
CP01	64	5,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	64	5,04%
CP02	9	0,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	10	0,79%
CP03	91	7,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,47%	0	0,00%	97	7,64%
CP04	104	8,20%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	9	0,71%	0	0,00%	114	8,98%
CP05	81	6,38%	0	0,00%	8	0,63%	1	0,08%	15	1,18%	0	0,00%	105	8,27%
CP06	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	3	0,24%
CP07	12	0,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	0,95%
CP08	11	0,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	12	0,95%
CP09	51	4,02%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	52	4,10%
CP10	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,16%
CP12	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,16%
CP14	23	1,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,81%
CP15	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,16%
CP16	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,16%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP17	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GINRED 1	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GINRED 4	2	0,16%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,16%
GLEMAR	10	0,79%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%	12	0,95%
GRASI	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GRUCOI	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
GRUDHU	17	1,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,34%
GRUINCO	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,08%
SUBAFIN	26	2,05%	0	0,00%	1	0,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,13%
SUBDEMAR	3	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,24%
SUBDEMAR - Investigación Científica	27	2,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,13%
SUBDEMAR - Litorales	16	1,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,26%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	3	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,24%
SUBMERC	3	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,24%
SUBMERC - Empresas	5	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,39%
SUBMERC - Gente de Mar	52	4,10%	0	0,00%	9	0,71%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	61	4,81%
SUBMERC - Naves	216	17,02%	1	0,08%	3	0,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	220	17,34%
SUBMERC - Transporte Marítimo	24	1,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	1,89%
Total	1192	93,93%	4	0,32%	34	2,68%	1	0,08%	35	2,76%	3	0,24%	1269	100,00%

1.3. Modalidad de petición por asunto

A la fecha el reporte del sistema de atención a peticiones generado del SGDEA, presenta novedades en la información registrada en la base de datos extraída, motivo por el cual se ha requerido al contratista la revisión de esta información. En cuanto se brinde solución a esta novedad, el proceso G5.2 socializará los resultados de modalidad de petición por asunto.

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.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1039	81,9%
Presencial	86	6,8%
Línea Gratuita	45	3,5%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	88	6,9%
Chat	4	0,3%
Empresas de mensajería	7	0,6%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1269	100%

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 se genera una disminución en el número de atenciones representada en 13.7% en comparación de las 8755 atenciones del I trimestre de 2022.

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	6168	81,64%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1062	14,04%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	326	4,32%
Total	7555	100%

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
Consulta	3	0	0	30,0
Felicitación	0	0	0	0,0
Peticiones de documentos y de información	297	6	1,7	6,9
Peticiones entre Autoridades	318	12	2,3	5,0
Presunta irregularidad	35	0	0	10,3
Queja	4	1	1,0	5,3
Reclamo	34	0	0	6,5
Interés general o particular	577	7	2,4	8,8

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

Sugerencia	1	0	0	8,0
Total	1269	26	2,15	7,4

1.6. Relación de cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades

En el presente ítem se relaciona el número de peticiones resueltas extemporáneamente por dependencia, registrando así un incremento en el porcentaje de vencimiento, pasando del 1.57% en el trimestre anterior, a un 2.55% para el trimestre de 2022.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimientos	% vencimiento
CP04	68	5	7,35%
SUBMERC - Gente de Mar	61	3	4,92%
SUBMERC - Naves	217	3	1,38%
CP05	101	3	2,97%
CP08	12	2	16,67%
SUBDEMAR - Litorales	15	2	13,33%
ASEPAC	299	1	0,33%
SUBAFIN	27	1	3,70%
SUBDEMAR	3	1	33,33%
GRASI	1	1	100,00%
CP17	1	1	100,00%
CP07	12	1	8,33%
SUBDEMAR - Investigación Científica	27	1	3,70%
CCCP	8	1	12,50%

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 2.15 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 2.15 días posteriores al vencimiento.

En cuanto al registro de las peticiones vencidas se evidencia un incremento de ocho (08) peticiones en comparación con el trimestre anterior. Debido a esto se presenta una caída en el indicador de atención oportuna a las peticiones, pasando del 98.25%, a un 97.45% para el trimestre actual equivalente a un descenso en un 0.8%.

1.7. Quejas y reclamos

1.7.1. Quejas y reclamos por dependencia o unidad

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento con el punto 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	1	8	9
ASIMPO	0	1	1
CIOH	1	1	2
CP05	0	8	8
GLEMAR	1	0	1
SUBAFIN	0	1	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	9	9
SUBMERC - Naves	1	3	4
CP09	0	1	1
CP04	0	1	1
GINRED 1	0	1	1
Total	4	34	38

1.7.2. Quejas y reclamos por asunto

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

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total, general
Gente de Mar	0	10	10
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	8	8
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	2	2
Naves	1	12	13
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	2	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	10	10
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Litorales	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Desarrollo Humano	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	0	8	8
Fallas en los canales de comunicación	0	8	8

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al https://servicios.dimar.mil.co/S- tramiteSenlinea GsNW zRiV TzIM+ PP3I iOYY X8MC zQs=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Empresas	0	1	1
Sin Subtipo	0	1	1
Investigación Científica Marítima	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Administrativo y Financiero	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Señalización Marítima	2	0	2
Sin Subtipo	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Total	4	34	38

2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 6168 atenciones a usuarios en las unidades de la Entidad, que representa un descenso del 14.91% sobre el trimestre anterior. Para el II trimestre de 2022, se continuó con la gestión de atención a usuarios a nivel nacional. Por este motivo se reportan nuevas capitánías dentro del presente reporte, la cuales registraron la atención en el CRM (sistema de atención presencial).

Para el rango de atención por hora se expone que, el 44.96% de las atenciones totales comprenden entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día. En la tarde se desarrolla el rango más alto entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 37.39%.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

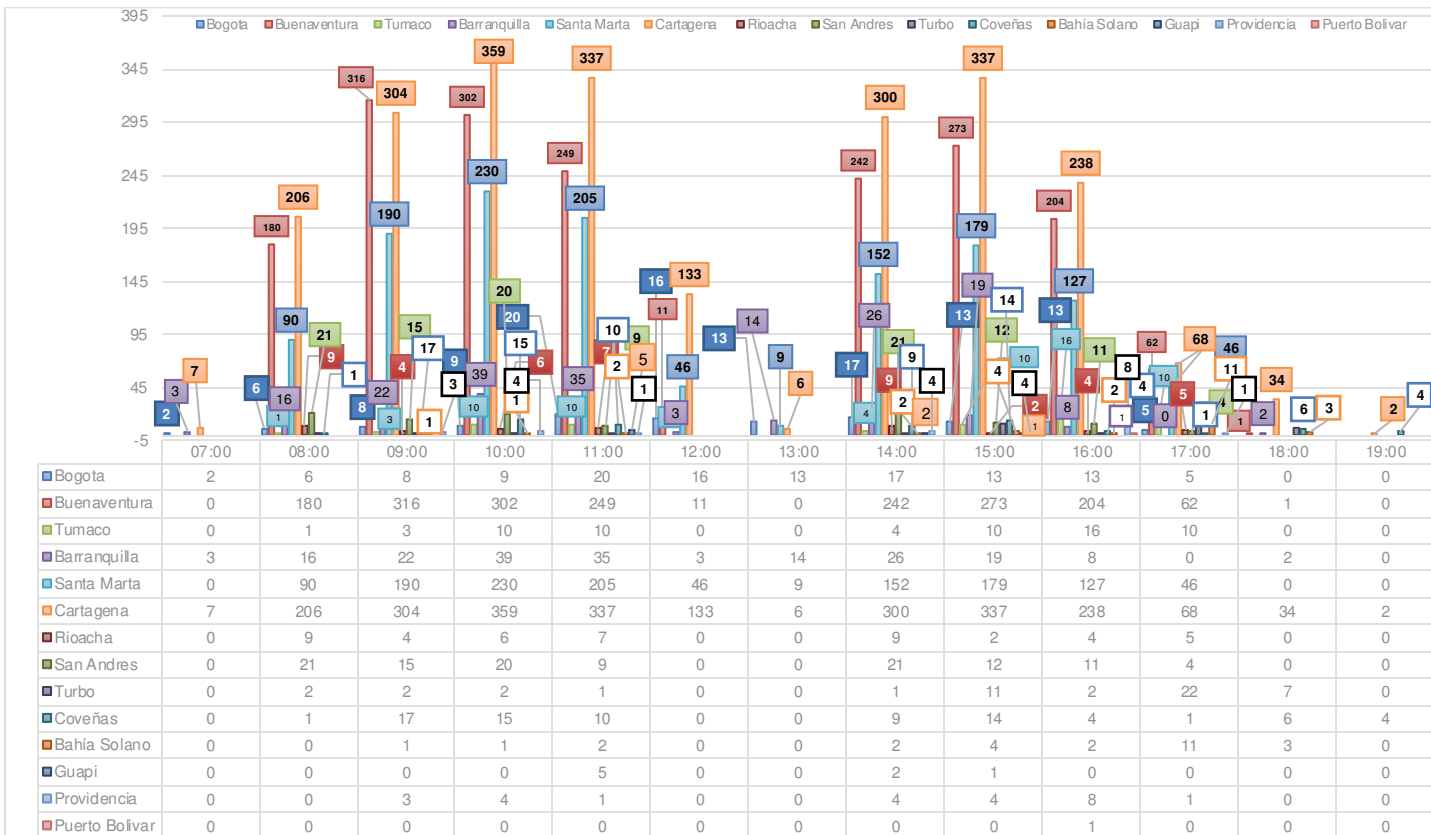
A2-00-FOR-020-V1



La seguridad es de todos
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.1. Comportamiento de visitas por día semanal

Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas a las unidades en la atención presencial se resaltan los martes, miércoles y jueves con mayor afluencia, representado en un 65% del total de atenciones.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

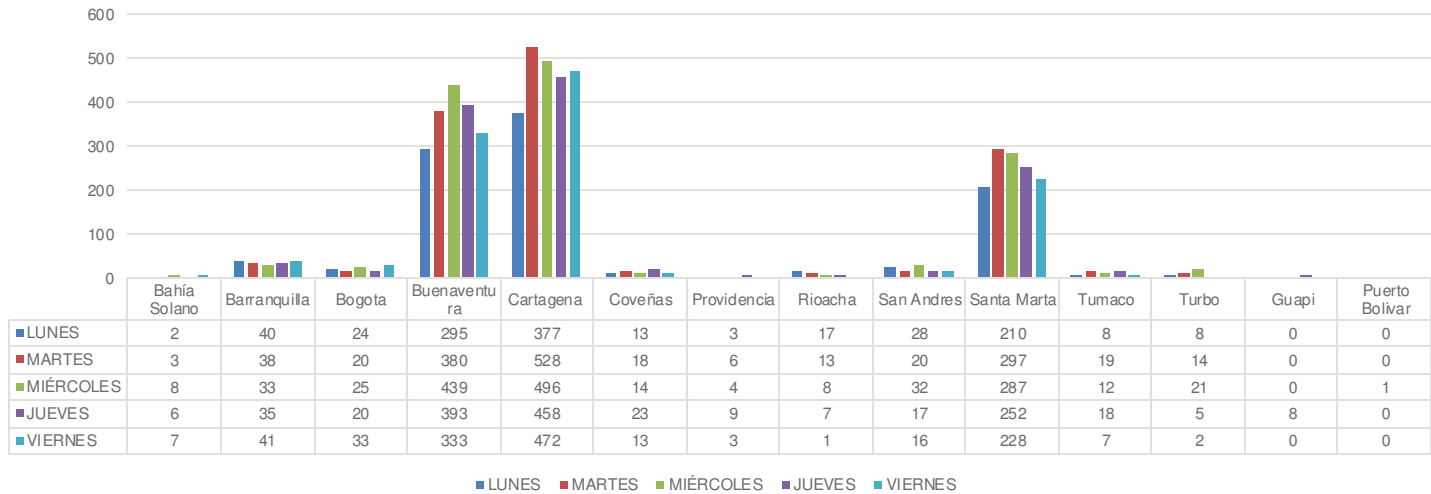


La seguridad es de todos

Mindefensa

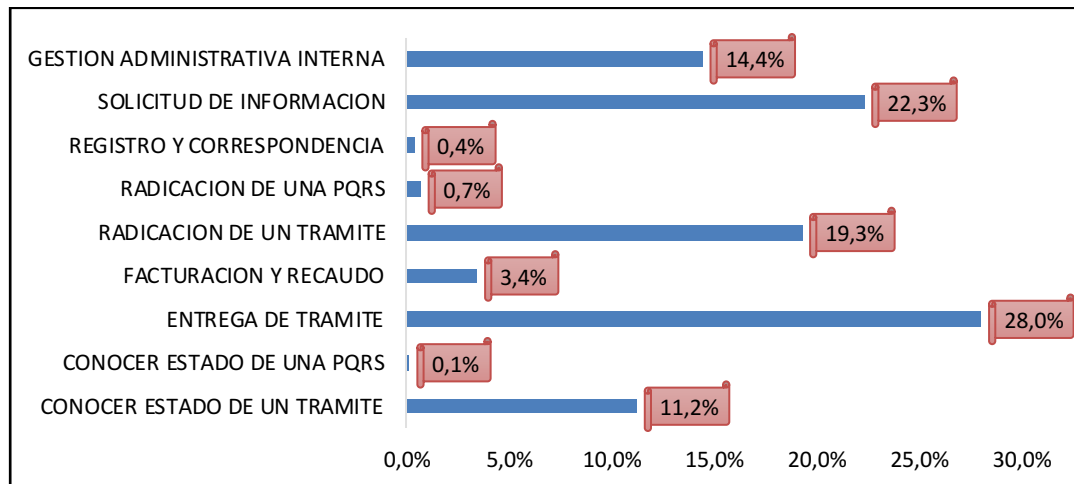


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.2. Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la entrega de un trámite con 28.00%, seguido por solicitud de información y radicación de un trámite con 22.03% y 19.03%.



"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3.2. Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico, el subtema de mayor afluencia en el canal corresponde a títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales con el 43.41% del total de interacciones.

Tema y subtema de llamada	Total	%
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	392	36,91%
GENTE DE MAR	372	35,03%
NAVES	10	0,94%
EMPRESAS	5	0,47%
LITORALES	4	0,38%
PROTECCION MARITIMA (PBIP)	1	0,09%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	42	3,95%
GENTE DE MAR	21	1,98%
NAVES	6	0,56%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	6	0,56%
LITORALES	4	0,38%
EMPRESAS	2	0,19%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	2	0,19%
JURIDICA	1	0,09%
RADICACION DE UNA PQRS	34	3,20%
GENTE DE MAR	24	2,26%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	4	0,38%
NAVES	2	0,19%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	2	0,19%
DESARROLLO HUMANO	1	0,09%
INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	1	0,09%
SOLICITUD DE INFORMACION	545	51,32%
GENTE DE MAR	187	17,61%
SERVICIOS EN LINEA Y CANALES DE COMUNICACION	115	10,83%
INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD	77	7,25%
NAVES	67	6,31%
LITORALES	34	3,20%
EMPRESAS	30	2,82%
JURIDICA	9	0,85%
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	8	0,75%
DESARROLLO HUMANO	5	0,47%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa

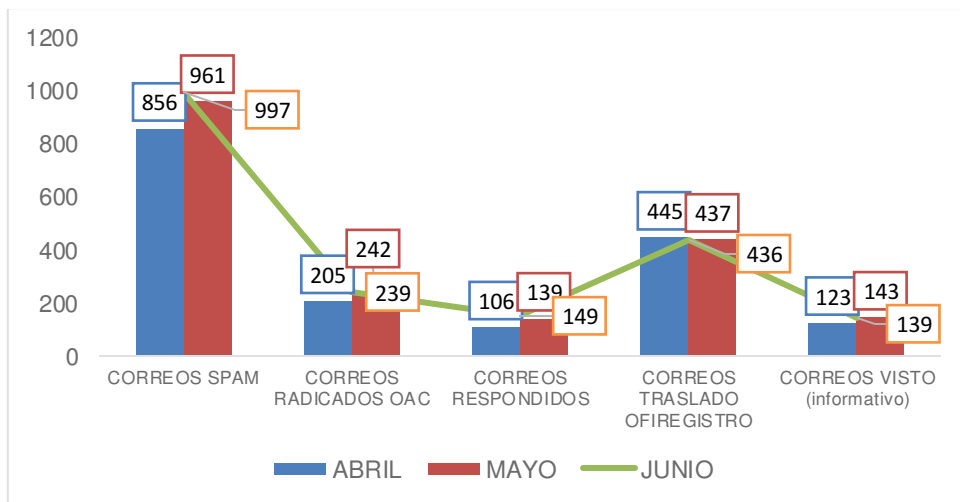


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

INVESTIGACION CIENTIFICA MARITIMA	5	0,47%
TRANSPORTE MARITIMO Y FLUVIAL INTERNACIONAL	4	0,38%
CONTROL DE TRAFICO MARITIMO	3	0,28%
PROTECCION DEL MEDIO MARINO	1	0,09%
TURNO/LLAMADA/CHAT NO EFECTIVO	49	4,61%
TRANSFERENCIA AL CONMUTADOR	25	2,35%
CLIENTE ABANDONA CONTACTO	19	1,79%
TURNO/LLAMADA/CHAT EQUIVOCADA	5	0,47%
Total	1062	100,00%

4. Atención correo institucional

El correo electrónico corresponde a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones, las cuales se reciben y se radican en el Sistema de Atención a Peticiones de la Entidad. Para el periodo actual se reporta un incremento en el correo institucional del 18.17% pasando de, 4596 a 5617. A continuación, se presenta la clasificación de acuerdo con la gestión realizada:



5. Atención chat

5.1. Promedio de solicitudes de conversación por día

Para el II trimestre de 2022 se registra una disminución en la cantidad de atenciones, equivalente a un 13.75% correspondiente de 326 atenciones realizadas, para II trimestre se reportó un total de 26 chats no atendidos, 4 más de los 22 reportados en el I trimestre.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



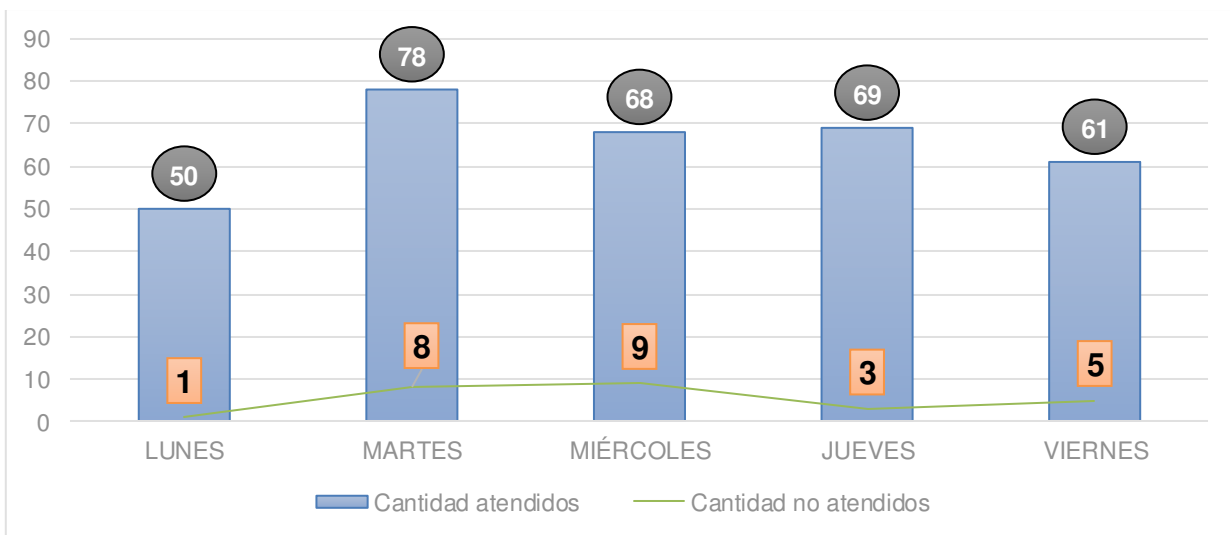
La seguridad es de todos

Mindefensa



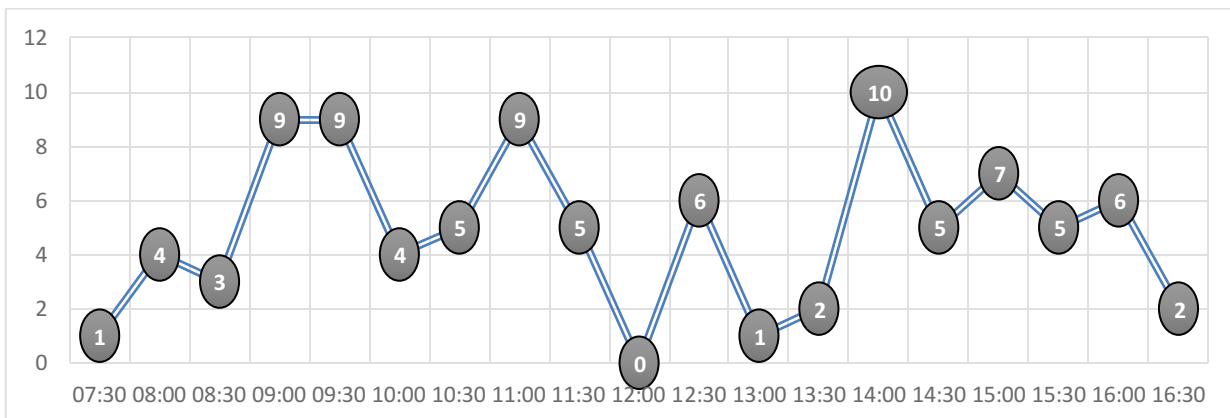
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

La atención por días de la semana se considera que el martes es el de mayor afluencia durante el trimestre actual con el 24% de interacciones y registra como el tercer día con el nivel de servicio más alto con el 90%, el día con el nivel de servicio más alto corresponde al lunes con el 98% de efectividad.



5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Respecto a las interacciones acumuladas durante el II trimestre y en el rango de media hora se registra las 09:00 am y las 11:30 am como los rangos de mayor número de interacciones con 27 cada uno. El pico más alto registrado en las horas de la mañana es entre las 08:30 a 12:00 con un promedio de 21,5 interacciones y en las horas de la tarde se registra entre el rango 14:00 a las 15:00 con un promedio de 22 interacciones.



"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites radicados a través de la Sede Electrónica durante el trimestre reportado, 2395 para el trimestre actual, así:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	328
Asignación Número de Identificación del Casco	202
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	02
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	12
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	38
Certificado Médico de Aptitud Física para la Gente de Mar	04
Documento de Identificación del Marino-DIM (Libreta de embarco)	159
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	142
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	92
Licencia de Perito Marítimo	50
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	811
Licencias de Pilotos Prácticos	15
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	01
Permiso Especial de Practicaje	06
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	06
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	04
Solicitud concesión y ampliación en playas marítimas y terrenos de baja mar (bienes de uso público - BUP)	14
Solicitud de Certificados de suficiencia	303
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	205
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica	01
Total	2395

7. Resultados indicadores de gestión

7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el II trimestre de 2022 se registra un porcentaje de atención oportuna del 97.45% dando cumplimiento a la meta establecida del 95%.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

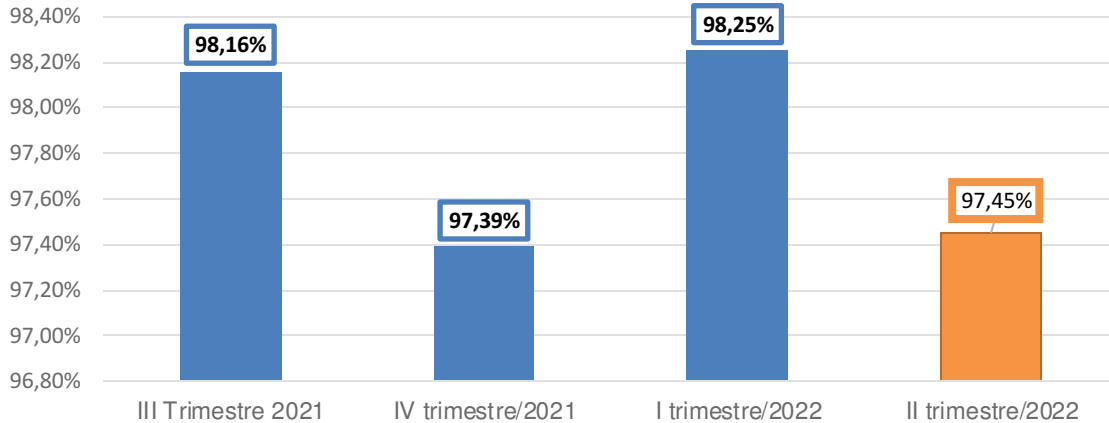
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/linea.html

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 2,15 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que no permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días. Adicionalmente se presenta una caída en el indicador de 0.26 días comparado con el I trimestre con 1.89 días.

7.3. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción a través de los distintos destinados para ofrecer atención a usuarios.

8. Evaluación por parte del usuario

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

Para el periodo a reportar, el 80.33% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2.5 a 3). La meta del proceso corresponde al 95%, encontrándonos por debajo del resultado esperado.

Se detallan observaciones positivas por parte de los usuarios respecto de este canal:

- «"Buenos días, Como siempre muy oportuna y útil la respuesta. Gracias. "»
- «Aunque la queja fue dirigida a la Alcaldía la DIMAR se preocupó en dar el traslado correspondiente.»
- «La información proporcionada y los tiempos de respuesta fueron excelentes, los funcionarios me contactaron por todos los medios telefónicos y digitales, dando seguimiento al trámite de mi consulta, mil gracias.»

"Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/S-TransmisionLinea GsNW zRiV TzIM+ PP3I iOYY X8MC zQs=

Documento firmado digitalmente

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

- «Demoran demasiado para dar información y cuando la dan, dan es resoluciones y no la respuesta concreta».

8.2. Encuesta de satisfacción presencial

Tras llevarse a cabo el servicio de atención presencial, se desarrolla la encuesta de percepción al usuario analizando diferentes variables y obteniendo para el periodo actual un nivel de satisfacción del canal presencial del 85.74%, generando una desmejora del 5.04% comparado con el I trimestre que registro 90,78%

¿El tiempo de espera para ser atendido fue oportuno? 85.74% disminuye 3.92%:



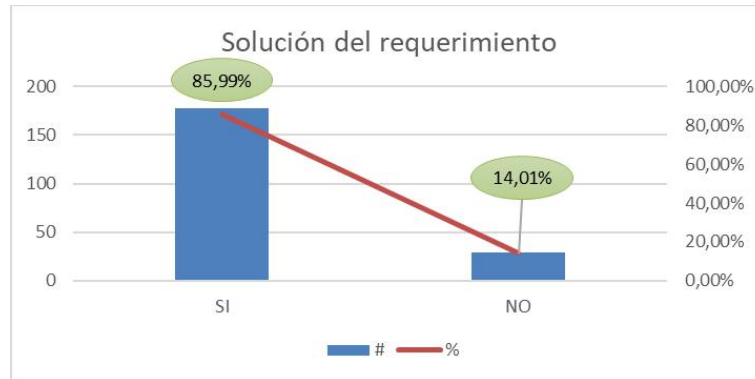
¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida? 82,57% disminuye 6.73%



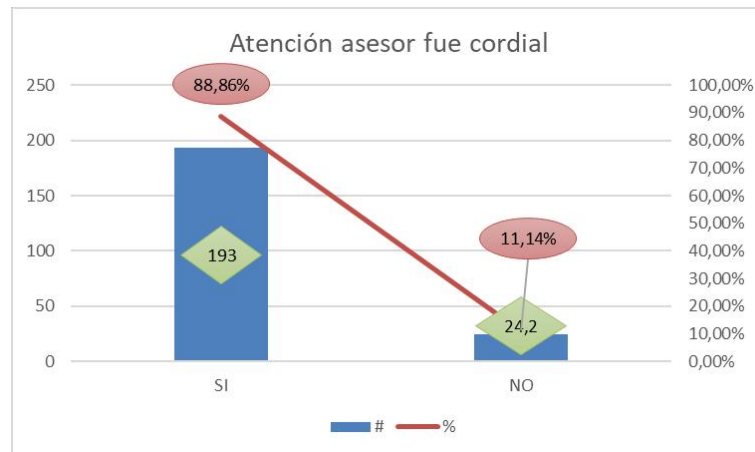
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
GSTM ZRIV TZM+ PP3 | 0YY X8MC zQs=



¿El asesor solucionó su requerimiento? 85,99% disminuye 1.86%



¿La atención brindada por el asesor fue cordial? 88,86% disminuye 8.08%



8.3. Encuesta de satisfacción telefónica

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal telefónico para el periodo reportado corresponde al 92.04%.

- El 89.72% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El 95.39% de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El 89.42% de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El 93.65% de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

La encuesta de satisfacción telefónica cuenta con una opción de buzón de mensajes de voz, donde los usuarios pueden registrar sus opiniones. A continuación, presentamos la transcripción (parafraseada) de algunos comentarios:

- “Excelente servicio, Geraldine que atendió fue amable, clara y diligente, es lo que queremos una voz amiga y con quien podamos resolver las dudas que tengamos”.
- “La atención recibida por la señorita Jenny, fue correcta, oportuna, veras y muy profesional”.
- “La asesora fue una persona muy clara muy colaboradora la verdad una persona demasiado formal que me dio el paso a paso de lo que tenía que hacer muchas gracias”.

De igual forma como se evidencian mensajes positivos para el canal telefónico, encontramos oportunidades de mejora, ya que algunos usuarios dejaron su comentario en el buzón de voz manifestando:

- “Sé debería garantizar el funcionamiento de las plataformas para garantizar que los usuarios puedan realizar los trámites cuando lo necesitan”.
- “Les agradezco la información que Dimar está suministrando espero que la solución y la información a través del sistema sea veraz y sea muy precisa para que también a ustedes se le despeje y no sea muy concurrido los temas de tramitación esperemos que así continúen haciendo para que esto tenga una mejoría y así como vamos estamos siendo muy satisfactoriamente atendidos”.

8.4. Encuesta de satisfacción chat

El nivel de satisfacción de los usuarios con relación al canal del chat para el periodo reportado corresponde al 91.95% mejora 2.4%, comparado con el I trimestre de 2022.

- El 90.50% mejora 4.29% de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El 91.50% mejora 1.50% de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El 89.50% mejora 1.64% de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El 96.30% mejora 1.34% de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

La encuesta de satisfacción cuenta con una opción de buzón de mensajes escritos, donde los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación, presentamos la transcripción de algunos comentarios:



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- “Muy buena comunicación de toda la corporación. Ya habían recibido y escalado mi correo electrónico. ¡¡¡Muy bien!!!”.
- “Excelente atención por parte de la funcionaria Geraldine. Muchas gracias.”

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

- “Piden mucha información después de ingresar al chat. Igual no dan solución se recomienda mejorar el tema de pagos PSE por la página ya que suele bloquearse con frecuencia”.
- No hubo ningún servicio por esta vía a pesar de estar 2 horas con dos funcionarios diferentes, total desconocimiento de los procesos y las soluciones al usuario

8.5. Encuesta de satisfacción de las auditorías del proceso de Protección Marítima

De acuerdo con las coordinaciones realizadas con el proceso de Protección Marítima, en el II trimestre de 2022, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del subproceso de auditorías del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas por Dimar, con el fin de garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos. Frente a esta actividad el proceso de Protección Marítima busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:

- A. El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría.
- E. Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso del auditor y el alcance planteado.
- F. El desarrollo del proceso de auditoría en términos generales es adecuado.
- G. El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios
- H. El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)
- I. Se cumplieron los tiempos programados en el plan de auditoría
- J. Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente
- K. Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- L. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- M. El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión.

Se solicitó al usuario marcar cada una de las afirmaciones de 1 a 4, donde 1 corresponde a: “En desacuerdo” y 4 a: “totalmente de acuerdo”. Una vez realizado el análisis de los resultados, se evidencia un nivel de satisfacción excelente 98,06% y bueno 1,4% con el proceso de auditoría de PBIP.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

