

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe interno proceso Área de Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2024



1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



- Se evidencia una disminución del 6,2% en las peticiones recibidas con relación al I trimestre de 2024, para un total de 1329 peticiones recibidas en el II trimestre de 2024.



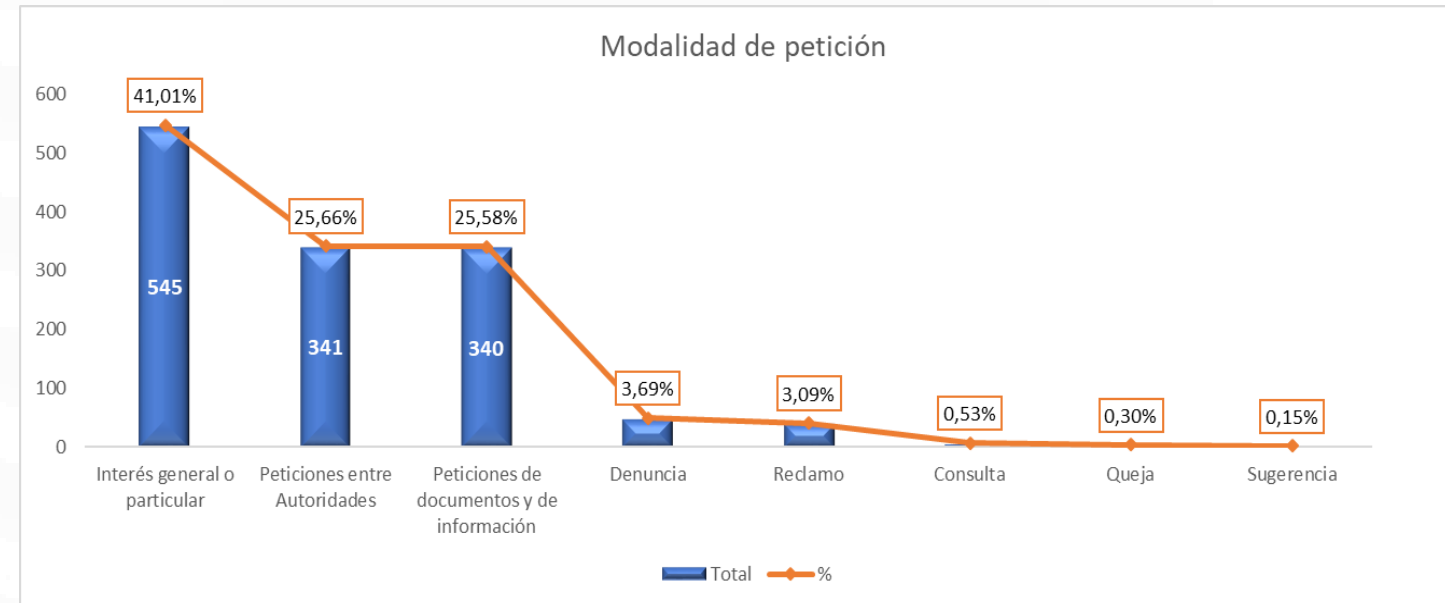
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 41,01%, seguido de peticiones entre autoridades 25,66% y de peticiones de documentos y de información con una participación del 25,58%.
- Las peticiones que menos se reciben son por consulta, queja y sugerencia, las cuales suman 13 peticiones en todo el trimestre.

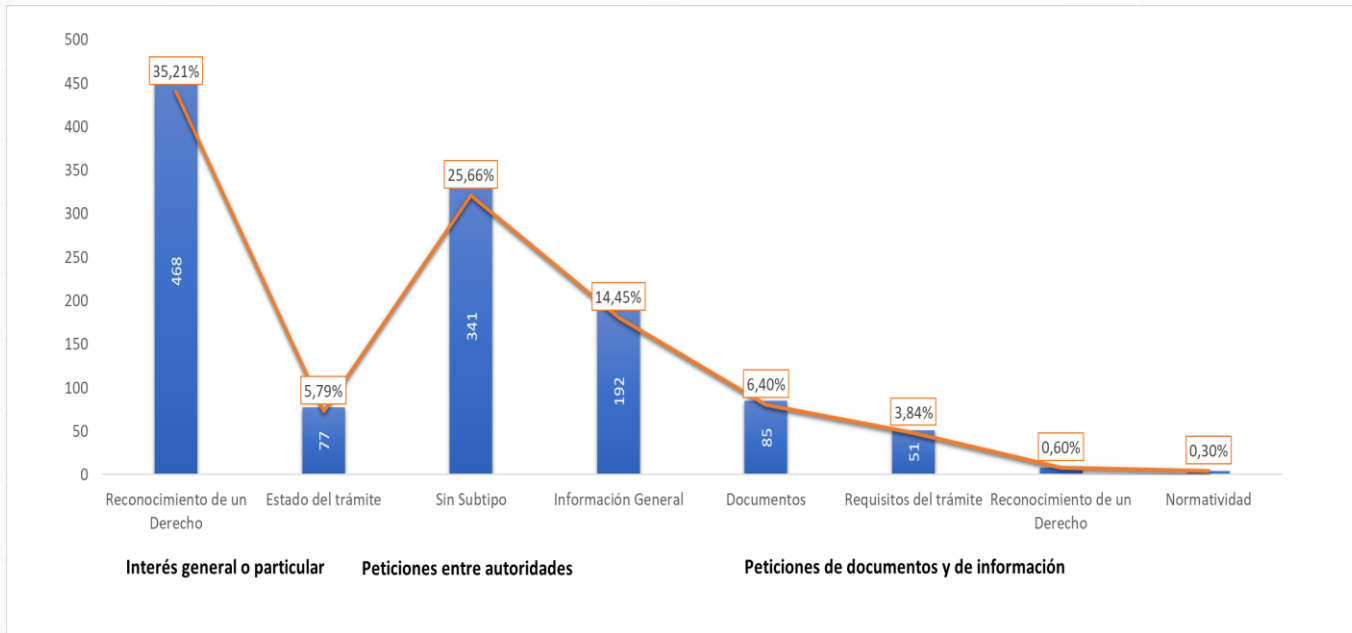




1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	545	41,01%
Reconocimiento de un Derecho	468	35,21%
Estado del trámite	77	5,79%
Peticiones entre Autoridades	341	25,66%
Sin Subtipo	341	25,66%
Peticiones de documentos y de información	340	25,58%
Información General	192	14,45%
Documentos	85	6,40%
Requisitos del trámite	51	3,84%
Reconocimiento de un Derecho	8	0,60%
Normatividad	4	0,30%
Denuncia	49	3,69%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	30	2,26%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	19	1,43%
Redamo	41	3,09%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	25	1,88%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	12	0,90%
Fallas en los canales de comunicación	3	0,23%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,08%
Consulta	7	0,53%
Sin Subtipo	7	0,53%
Queja	4	0,30%
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0,23%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,08%
Sugerencia	2	0,15%
A un proceso	1	0,08%
A la Entidad	1	0,08%
Total general	1329	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”



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:

1. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 22,35%
2. Subdirección de Marina Mercante - Naves (SUBMER-NAVES) 22,12%,
3. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 11,44%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, asimismo, la modalidad con mayor participación es la de petición con 1226 el cual equivale al 92,25% del total de recibidos.

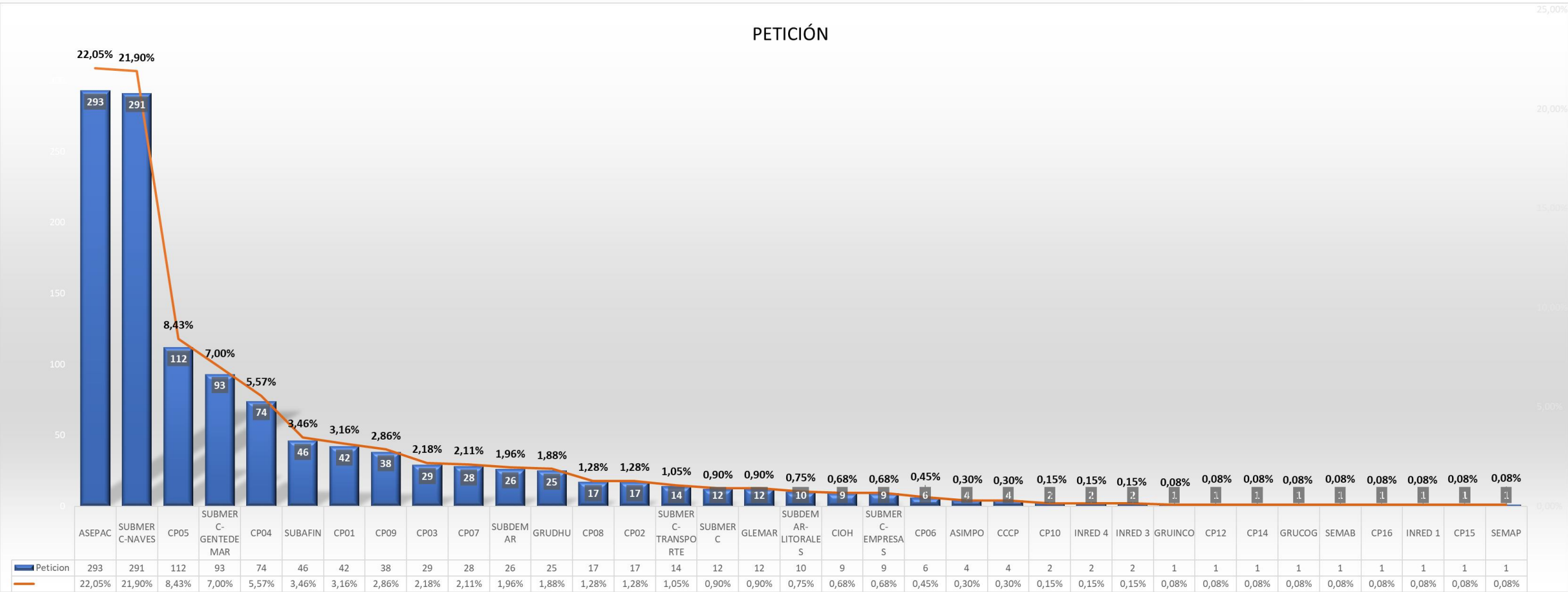
De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.



1.2 Modalidad de petición por dependencia

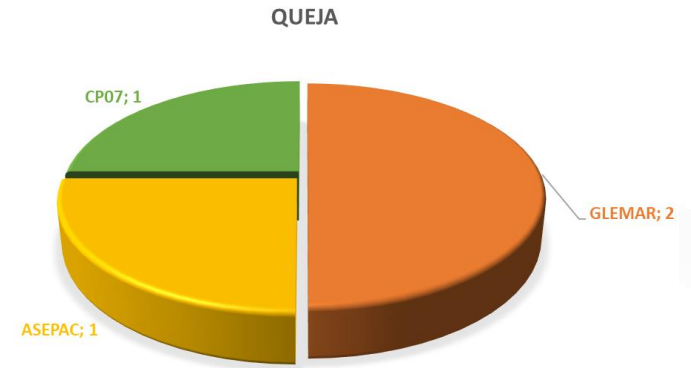
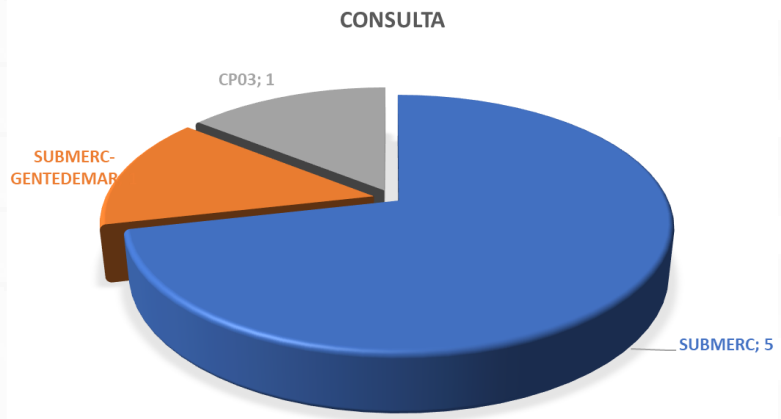
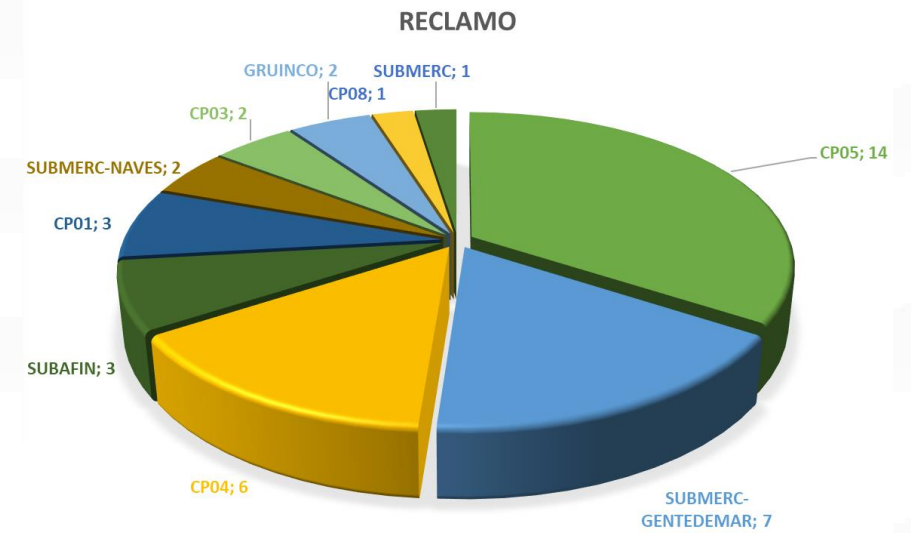
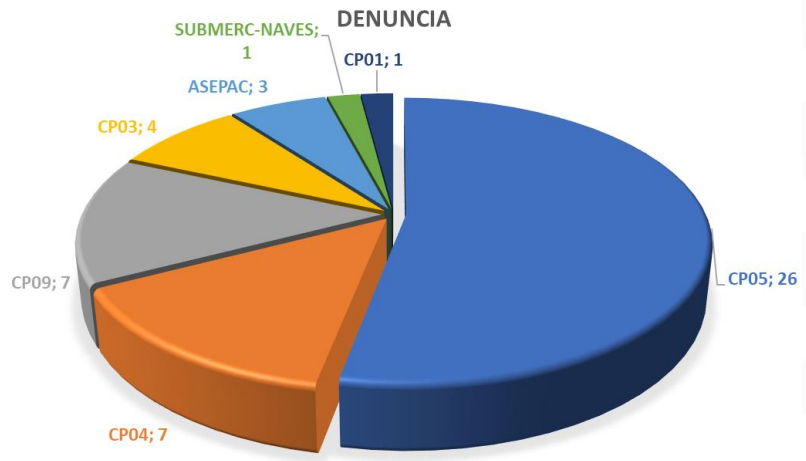


PETICIÓN



“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.2 Modalidad de petición por dependencia



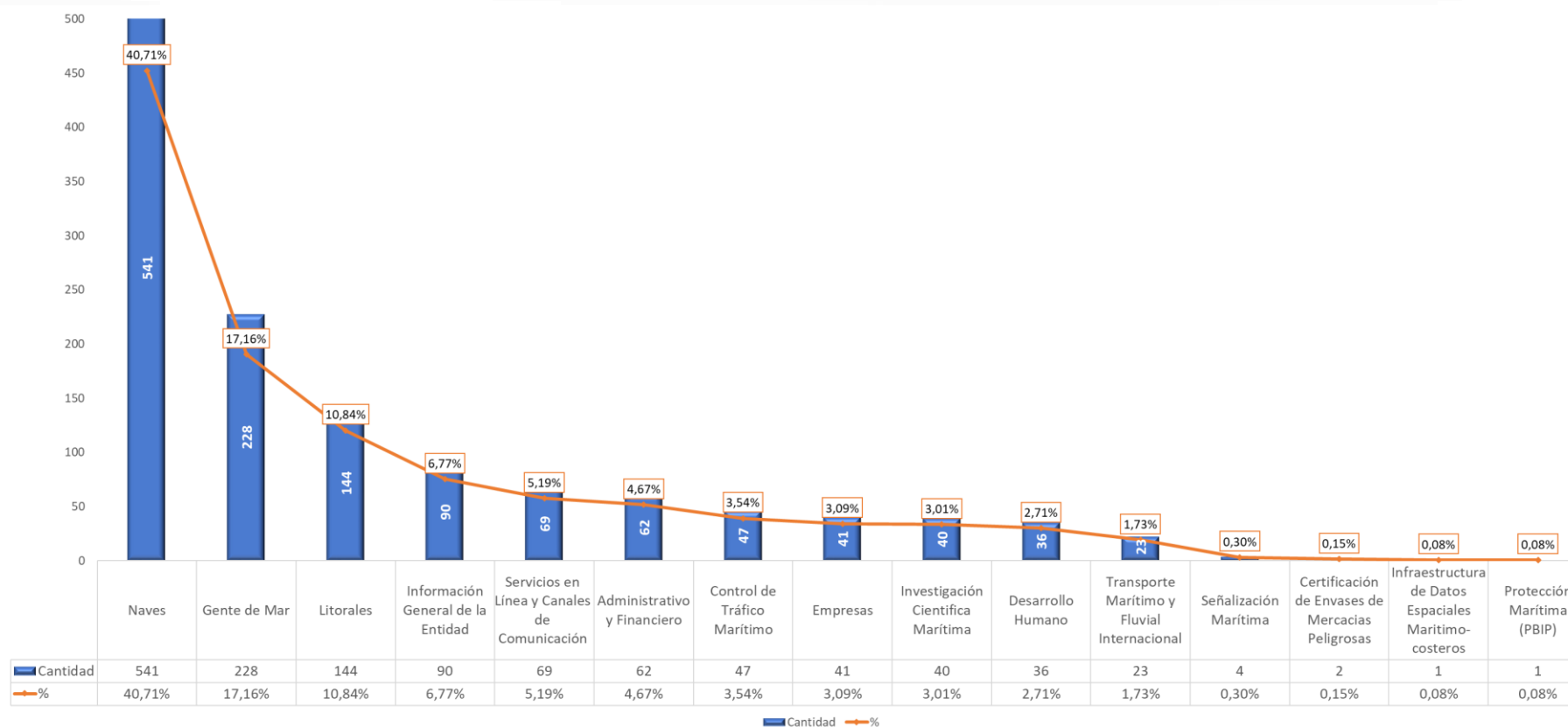
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



- Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 40,71%, seguido por Gente de Mar con un 17,16% y en tercer lugar Litorales con un 10,84% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación



“Consolidemos nuestro país marítimo”

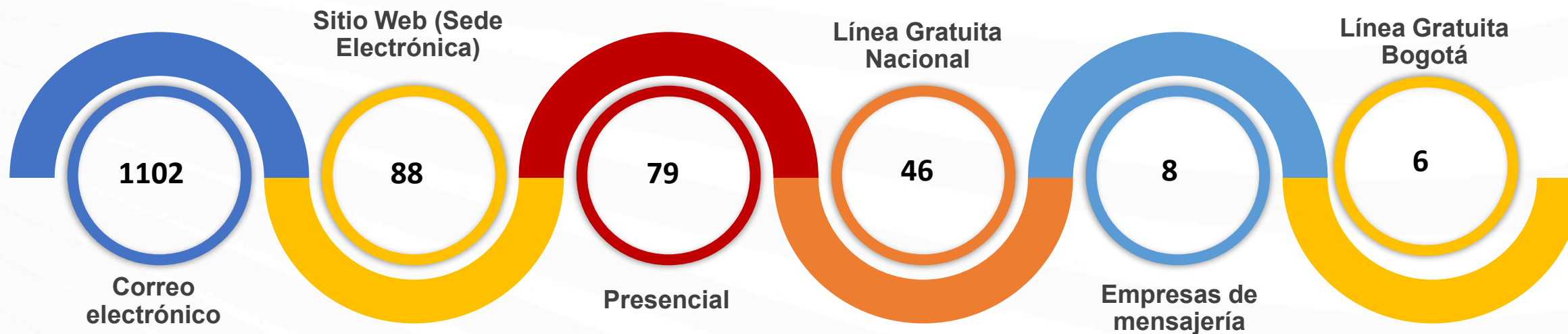


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



Total: 1329

“Consolidemos nuestro país marítimo”

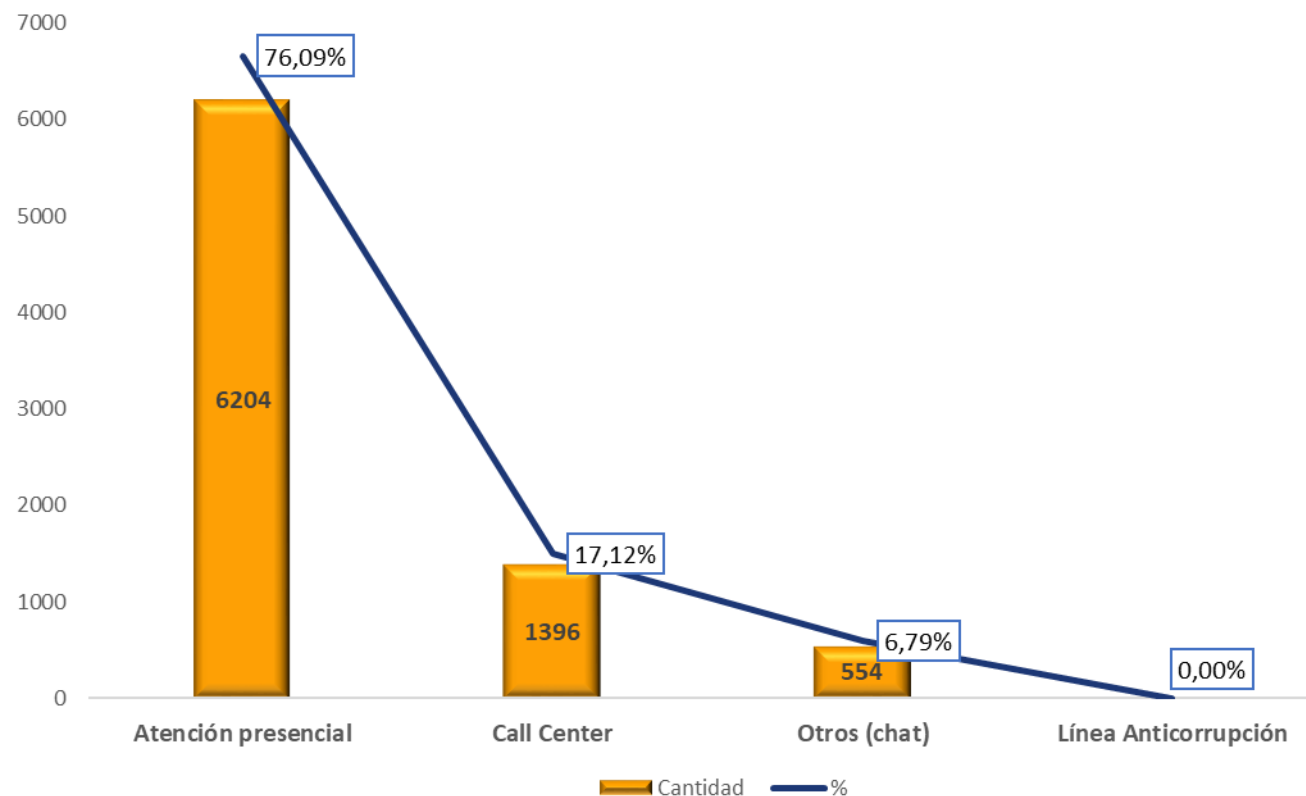


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- A continuación, se presentan las peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el trimestre a reportar se genera una disminución del 8,3% para el número de atenciones con relación a las 8895 atenciones registradas para el I trimestre de 2024.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

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	545	7	2	7
Peticiones entre Autoridades	341	3	5	5
Peticiones de documentos y de información	340	12	2	2
Denuncia	49	0		4
Reclamo	41	0		6
Consulta	7	0		16
Queja	4	0		3
Sugerencia	2	0		8
Total general	1329	22	3,00	6,3

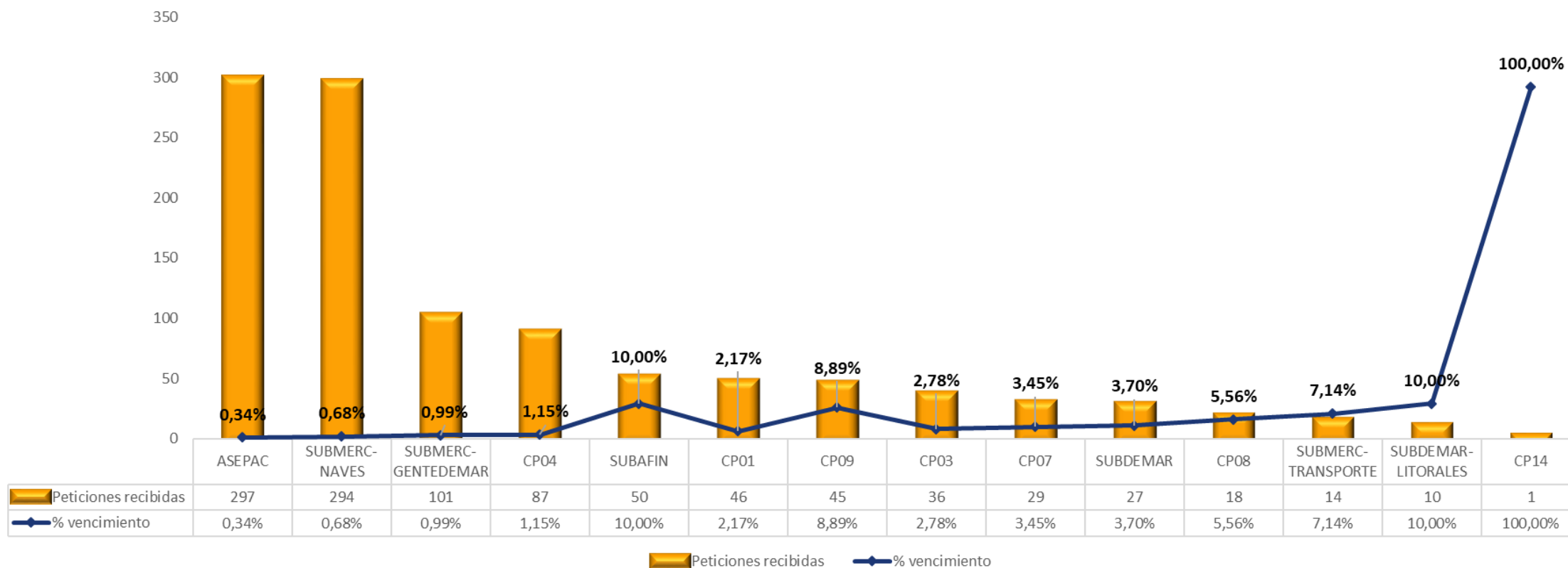
Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de documentos y de información, con un total de 12 y un promedio de 2 días de vencimiento.



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



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 1,7 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 2 días posteriores al vencimiento.

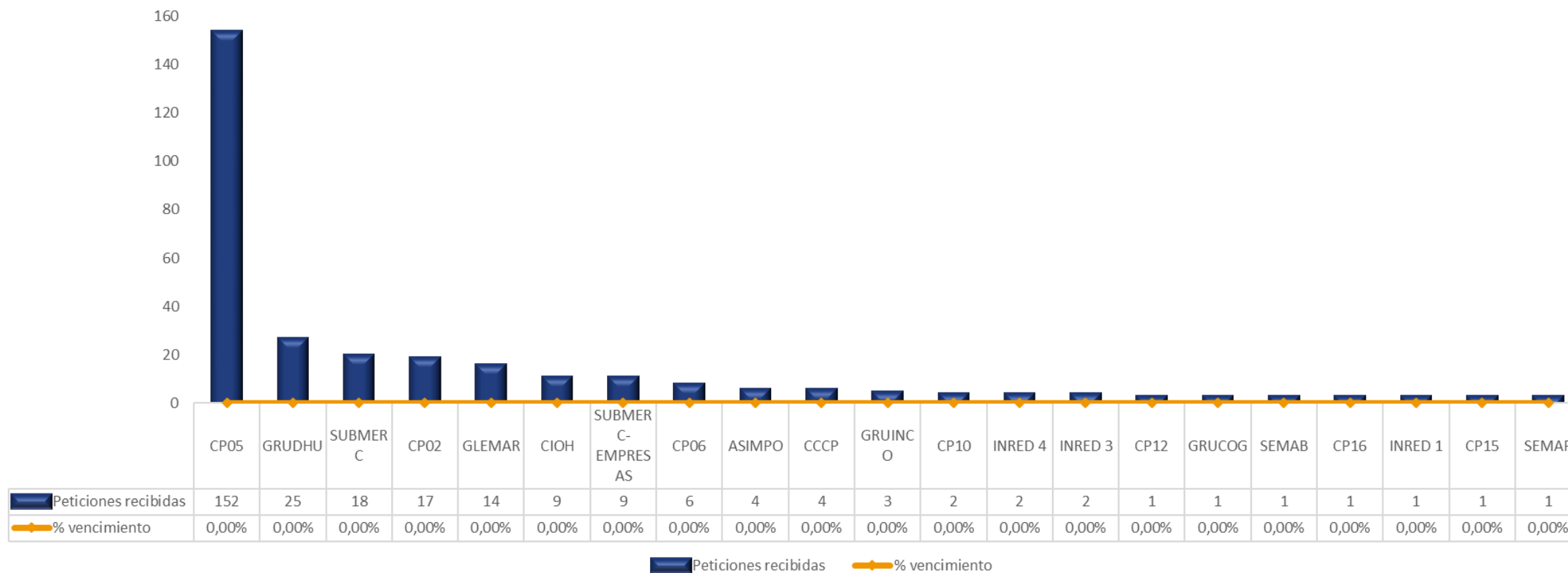
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.6 Cumplimiento términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El 60% 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 6 días.

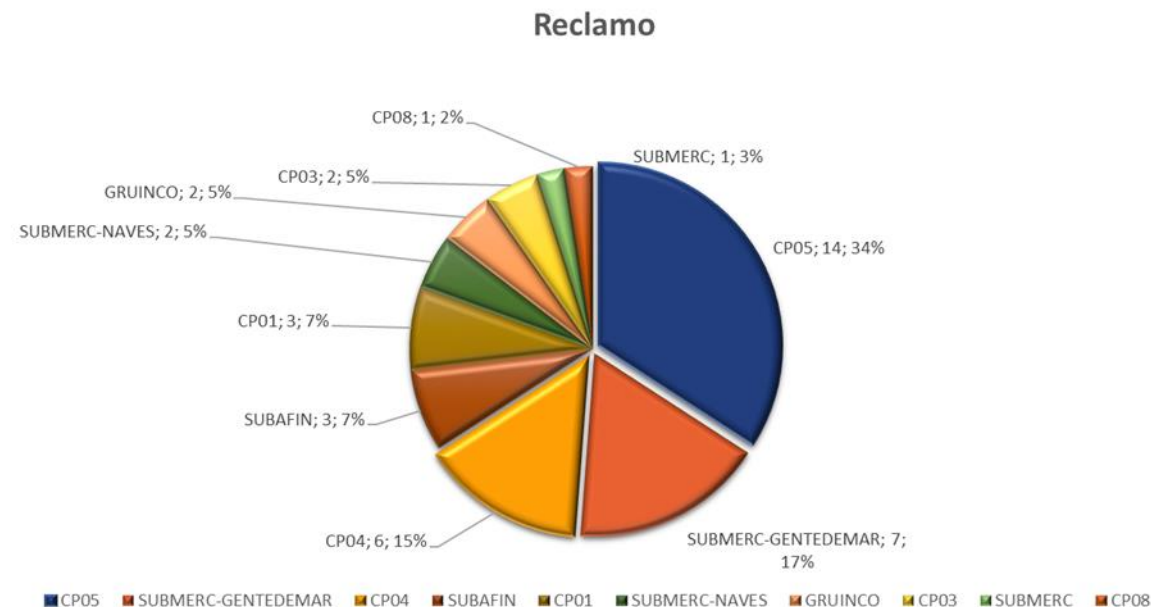
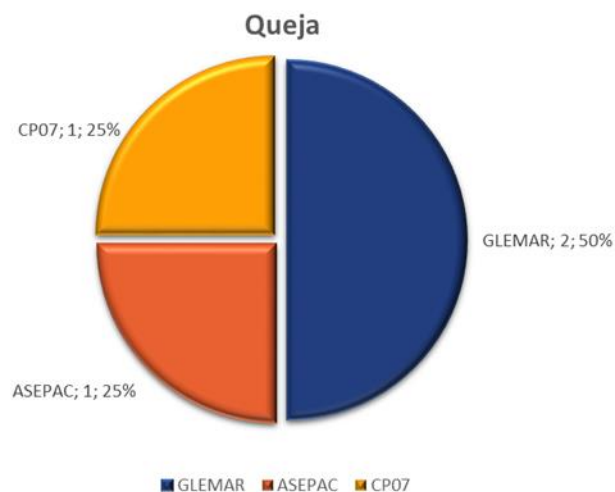
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



- Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento con el punto 1.7.1, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar con mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.

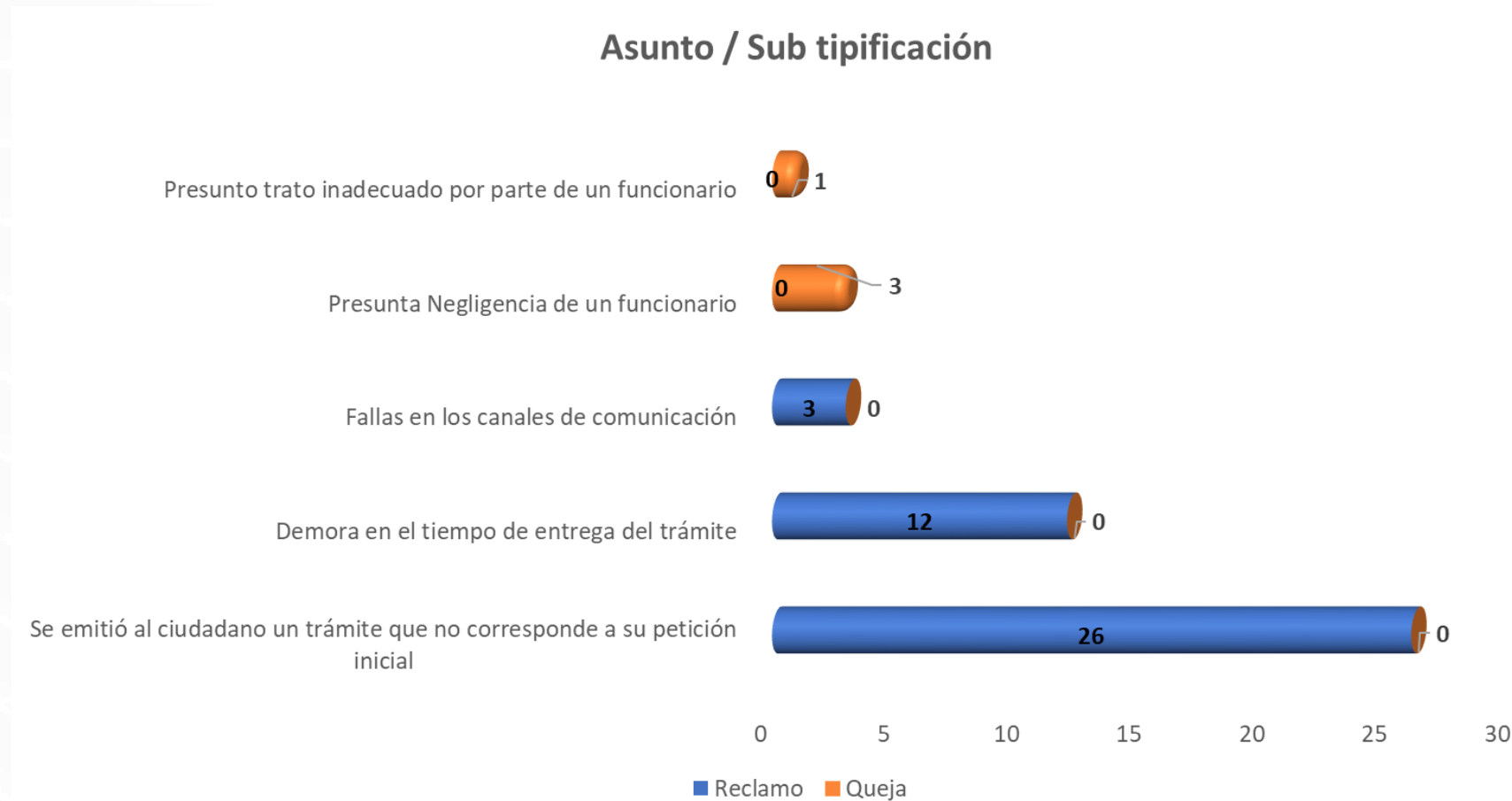




1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



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

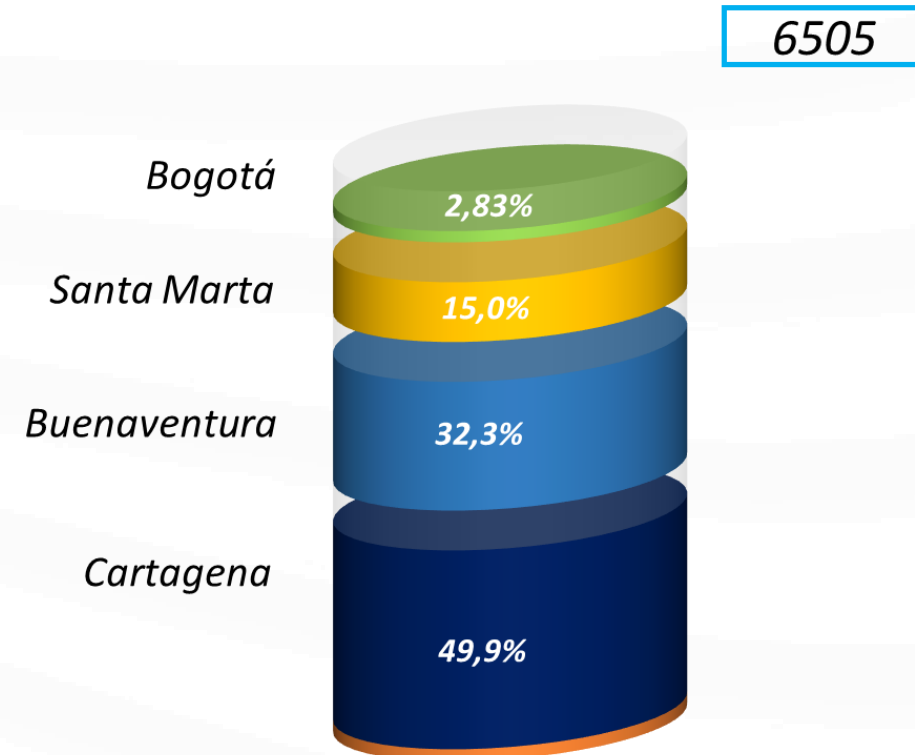


“Consolidemos nuestro país marítimo”

2. Atención presencial



- Para el trimestre a reportar, se registran 6505 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 12,2% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 7412 atenciones, en las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Bogotá que representan el 100% del total de las atenciones.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 49,9% lo cual equivale a 3247 usuarios atendidos en el II trimestre del 2024.



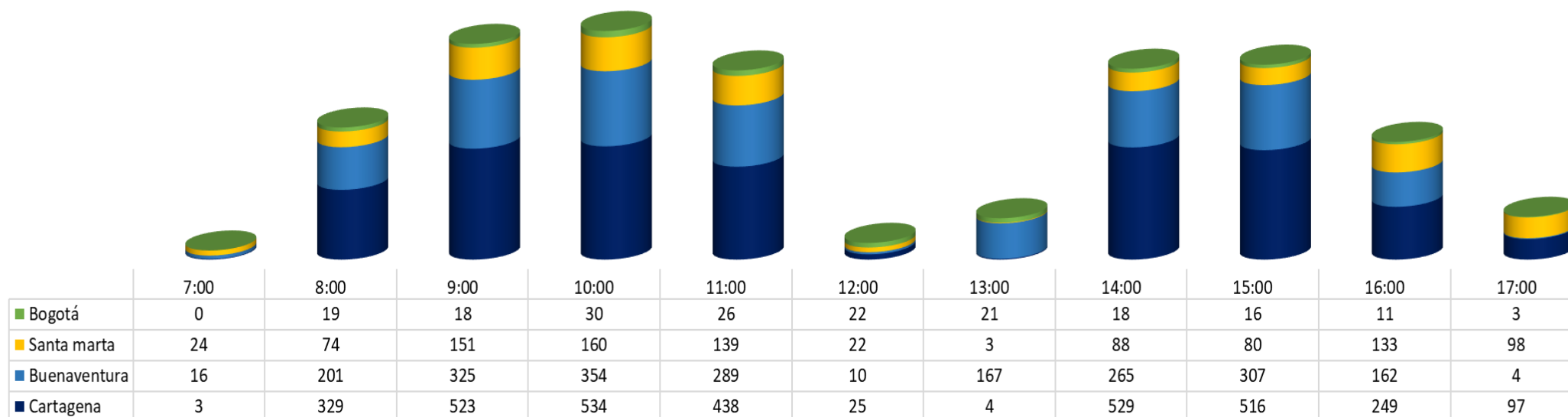


2. Atención presencial



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 46% de las atenciones totales se presentan entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día.

En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 36,5%.



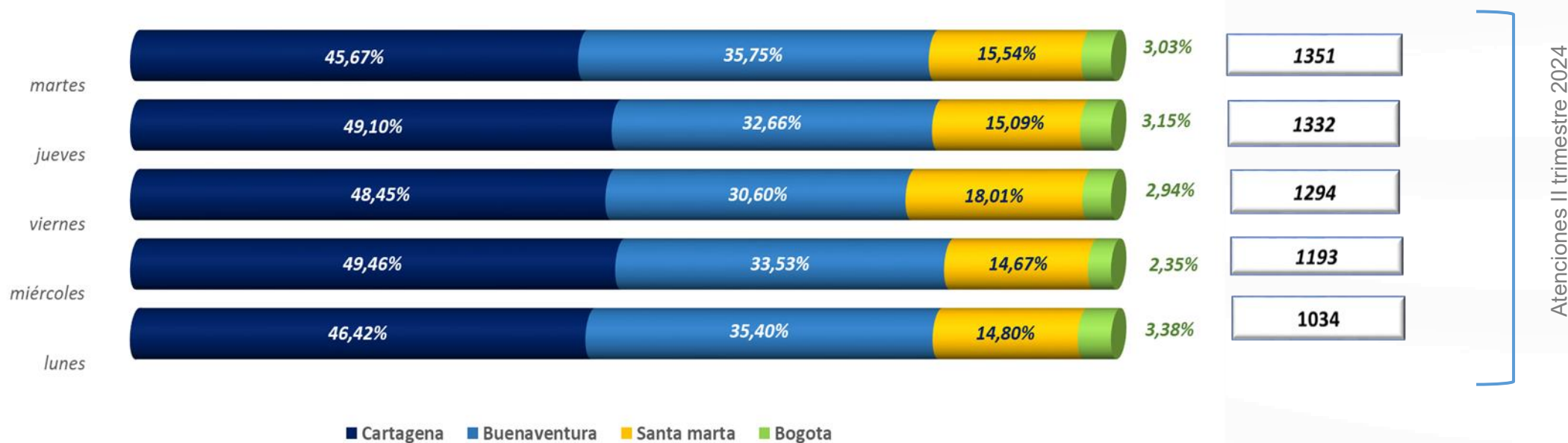


2.1 Comportamiento de visitas por día semanal



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas en las unidades en la atención presencial se resaltan los días martes ya que fueron los que presentaron mayor afluencia con 1351 usuarios, seguido de los días jueves con 1332 usuarios y los viernes con 1294 usuarios. Los miércoles y lunes son los días que menos afluencia de usuarios se presentaron en las capitanías para este trimestre.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

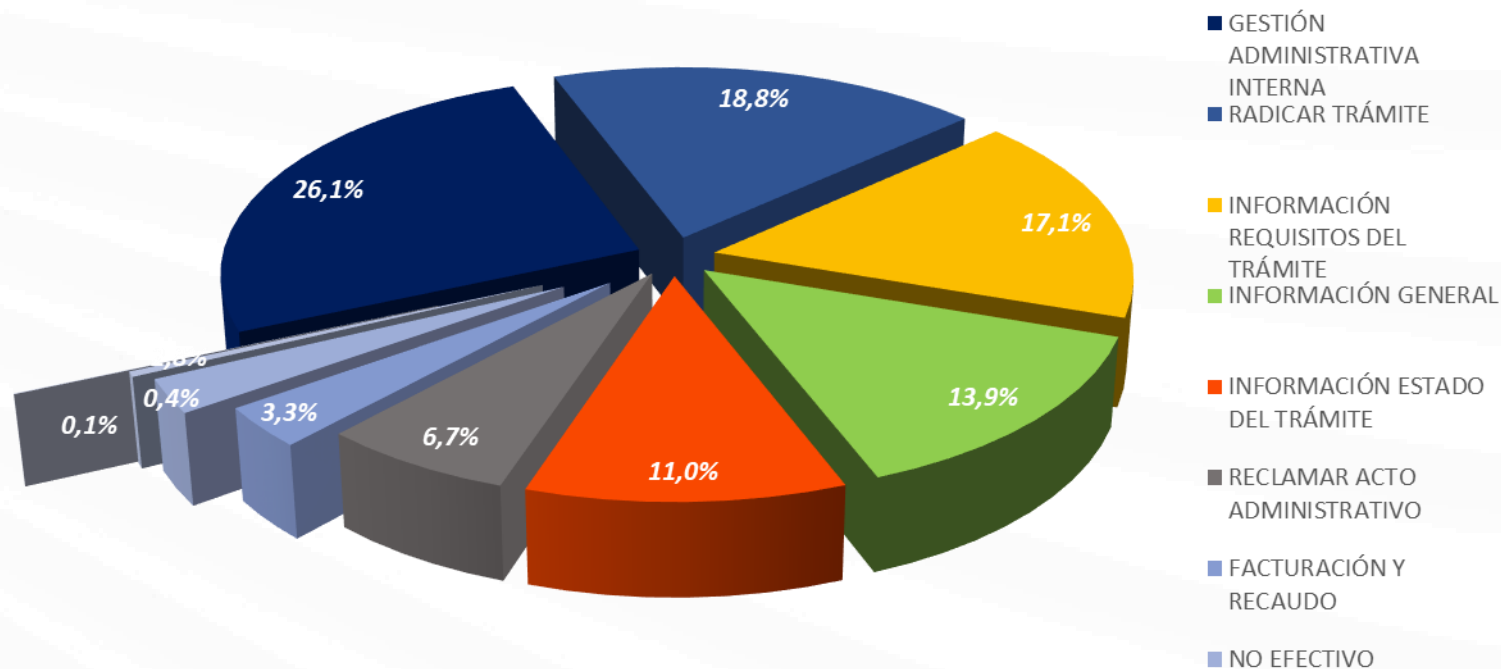


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde Gestiones administrativas internas (entrega de documentos y recepción de documentos) con una participación del 26,1%, seguido por radicación de un trámite con 18,8%, luego información requisitos del trámite con 17,1% e información general con 13,9%



“Consolidemos nuestro país marítimo”

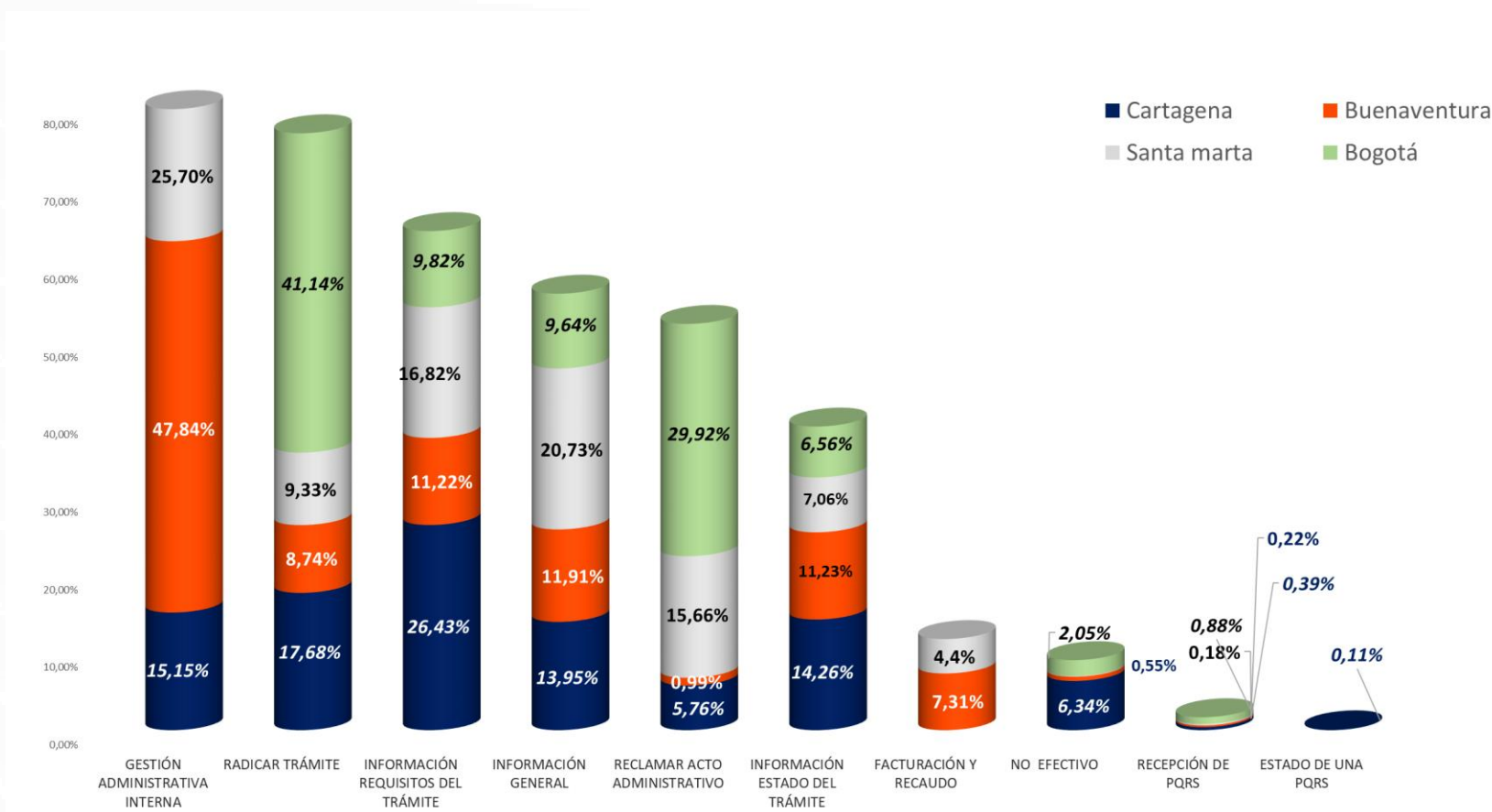


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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



- Nota aclaratoria
No efectivo: hace referencia a usuarios que se retiraron de la capitanía sin ser atendidos o tickets de prueba.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



3. Línea de atención al ciudadano



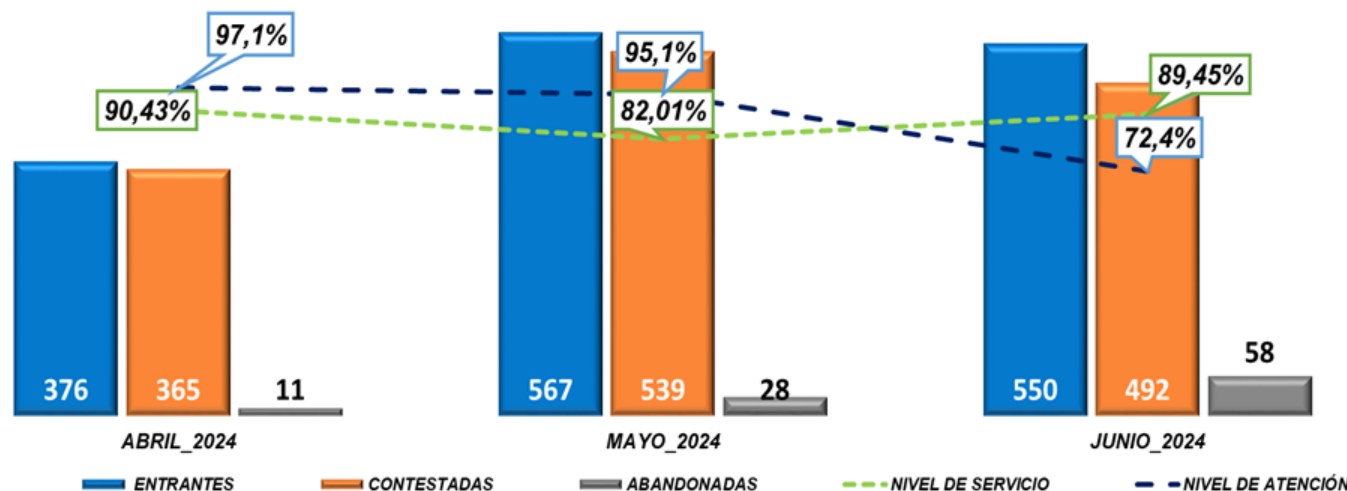
- Para el II trimestre de 2024, se presentó una disminución del 6,49% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el I trimestre de 2024, pasando de 1493 a 1396.
- Se evidencia para II trimestre de 2024 el nivel de atención para los meses de abril y mayo tuvimos el indicador por encima del 90%, pero el mes de junio tuvimos una disminución de 22,7% y quedo en 72,4%, esto debido a la rotación de personal que se presentó para este mes. Para este II trimestre el nivel quedo en 88,2 %, a comparación del trimestre anterior bajamos 2%.
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:13:34 minutos, a comparación con el trimestre anterior subimos 1 minuto, esto se presentó ya que tuvimos un agente nuevo en estos meses lo cual genero que las atenciones se demoraran un poco más, sin embargo, este tiempo se encuentra dentro del rango establecido para la atención.



3. Línea de atención al ciudadano



- Para el trimestre no se presentó ninguna contingencia frente al canal, lo cual nos permitió tener una mejora en los indicadores en comparación al I trimestre, el nivel de servicio tuvo una mejora del 7,35% , sin embargo, el nivel de abandono de llamadas aumento en 30 llamadas y el nivel de atención bajo un 10%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

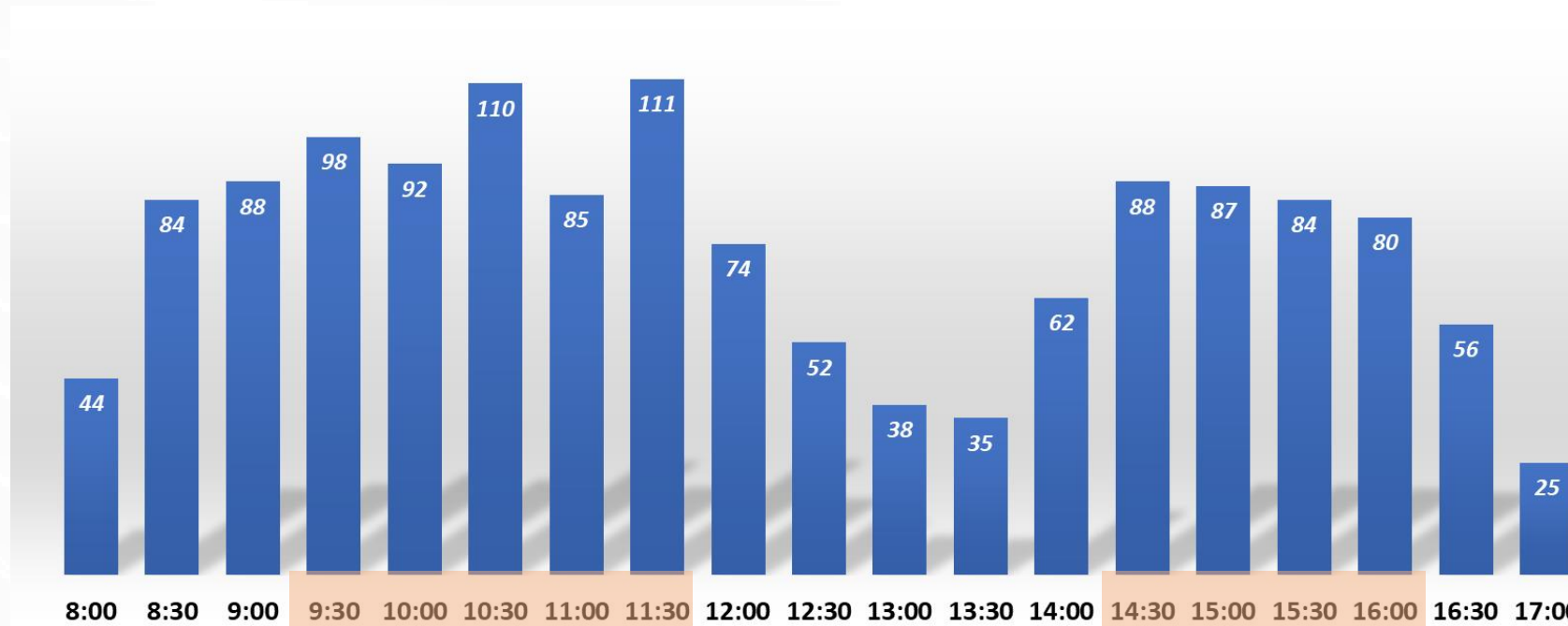


3.1 Tráfico de Llamadas



Para el II trimestre de 2024 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día:

El primer rango corresponde a la mañana de 9:30 am a 11:30 am con un 35% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:00 pm con un 25% de comunicaciones.

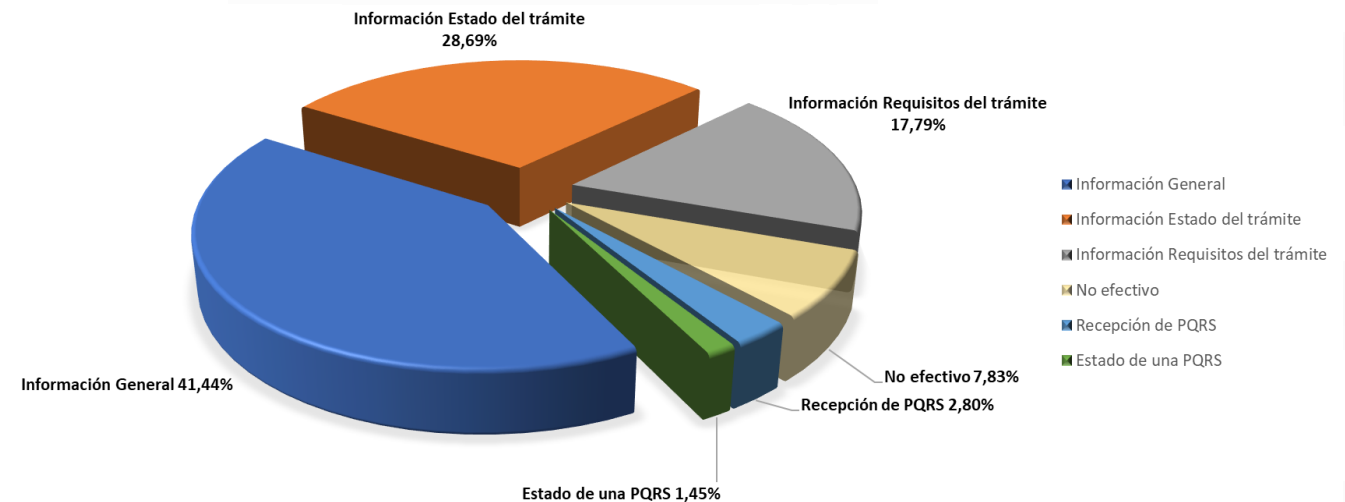


“Consolidemos nuestro país marítimo”

3.2 Tipificación de llamadas por asunto



- En la gráfica se observa discriminado por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 41,4% se relaciona con información general, 28,6% Información estado de trámite, 17,7% Información requisitos del trámite, 7,8% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba, 2,8 % recepción de una PQRS y 1,4% estado de una PQRS.

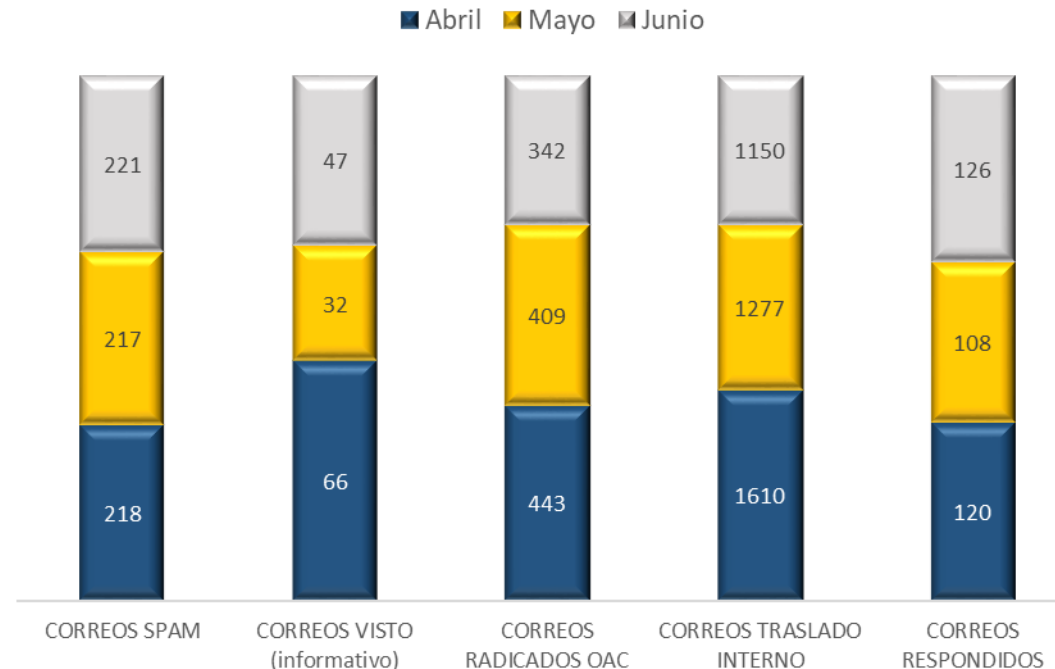




4. Atención correo institucional



- 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 remitiéndolas a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado para la radicación de peticiones, las cuales son radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el periodo actual se reporta una disminución en el correo institucional del 5,3% pasando de 6746 a 6386, comunicaciones recibidas y gestionadas



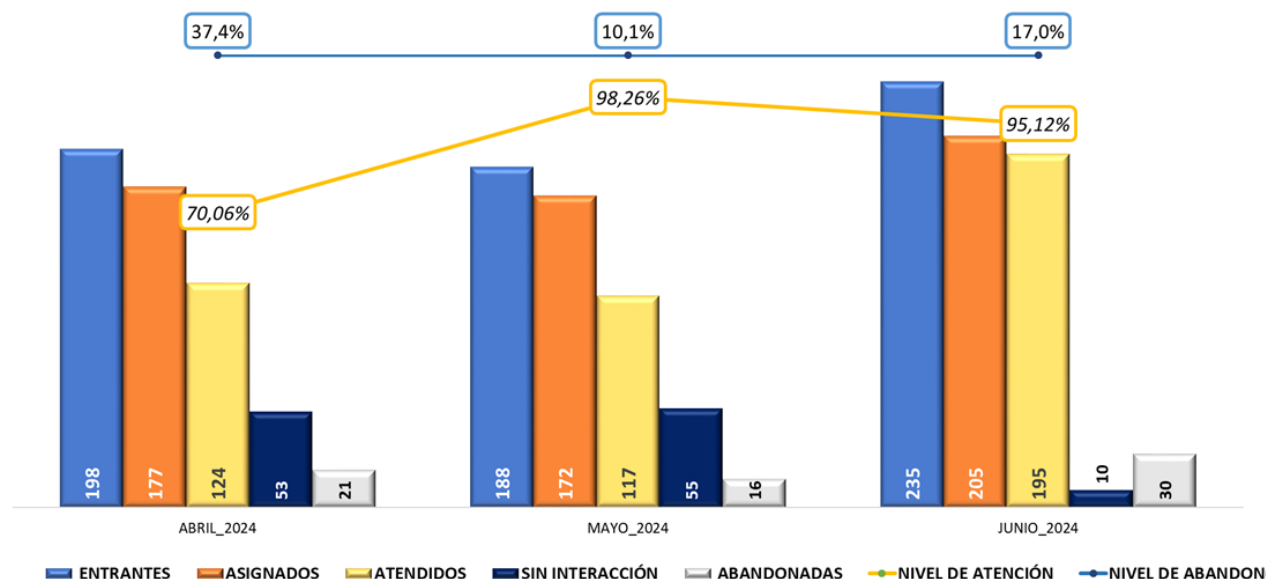
“Consolidemos nuestro país marítimo”



5. Atención chat.



- Para el II trimestre de 2024 se registra un aumento del 15% en la cantidad de interacciones recibidas en el canal representadas en 554 frente a las 482 interacciones del I trimestre del 2024.
- Dentro del trimestre el mes de abril presentó el nivel de atención más bajo con un porcentaje del 70,06%, esto debido a que las interacciones disminuyeron con respecto a los meses anteriores, adicionalmente se presenta novedad en 21 chats que se abandonaron antes de asignarse a un asesor de servicio.
- Como acción correctiva se genera una modificación en la cantidad de chats que puede atender cada asesor con el fin de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

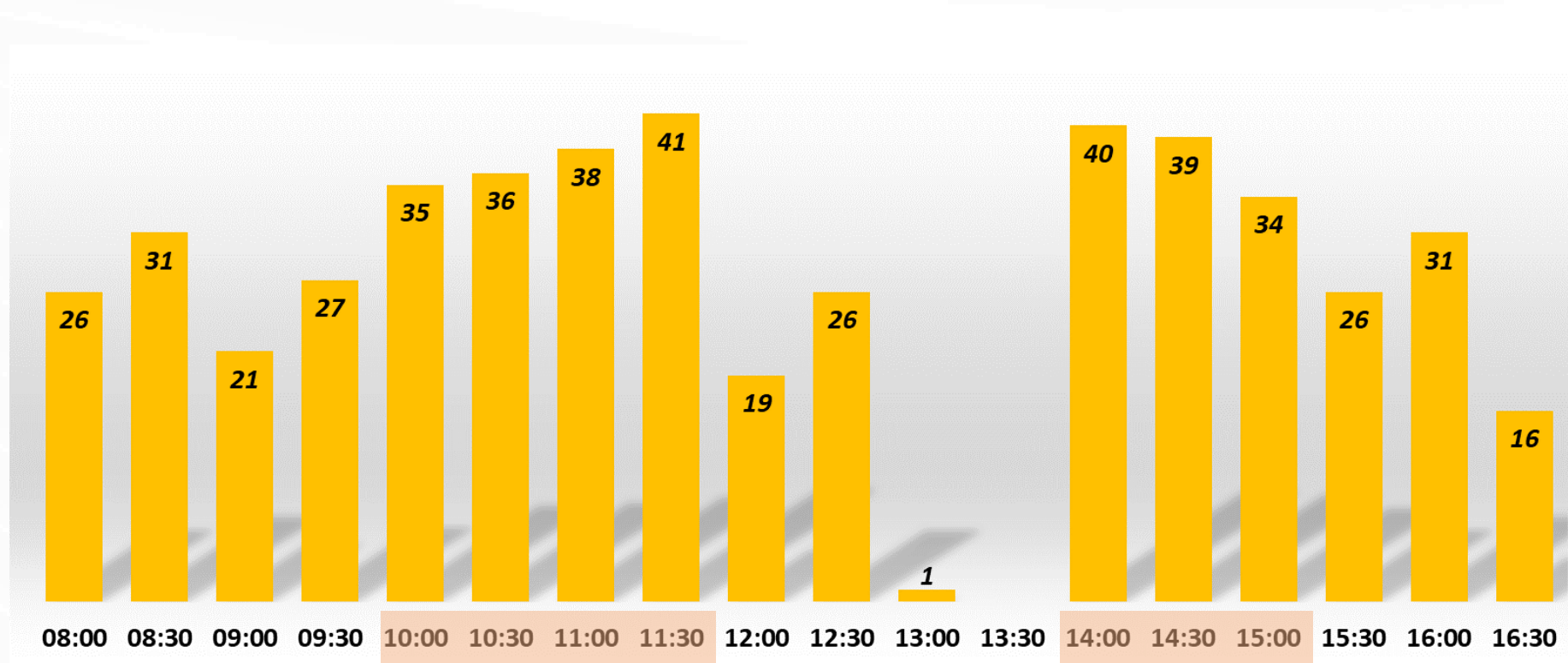


5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



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

En el primer rango correspondiente a la mañana de 10:00 am a 11:30 am con un 30,8% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 3:00 pm con un 23,2% de comunicaciones.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



6. Trámites radicados a través de SGDA (OAC- Sede Electrónica).



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la tabla se relacionan los trámites radicados por tipo de trámite, con un total de 2263 por Sede electrónica, presentando un aumento del 66,5% frente a la cantidad recibida en el I trimestre de 2024 con un total de 1359.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1264 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Certificado de suficiencia	1253	
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	193	538
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	47	271
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	303	7
Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)		174
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	78	80
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	103	34
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales	98	9
Asignación Número de Identificación del Casco		79
Asignación Número de Identificación del Casco	72	
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC		39
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales	37	
Licencia de peritos marítimos	12	18
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	15	4
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	14	
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	12	
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	9	
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	5	1
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	5	
Permiso Especial de Practicaje	1	4
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	3	
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	1	2
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas		2
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima		1
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas		1
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1	
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	1	
Total general	2263	1264

“Consolidemos nuestro país marítimo”

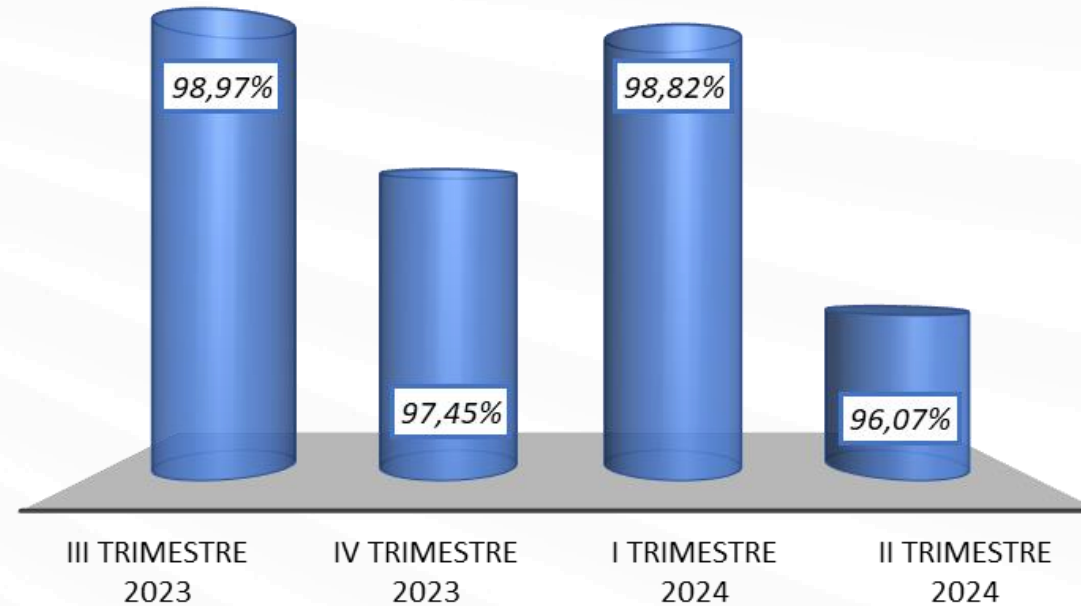
7. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Atención oportuna a las peticiones

- Para el II trimestre de 2024 se registra un porcentaje de atención oportuna del 96.07%, disminuyendo el porcentaje del trimestre anterior en un 2,7%, sin embargo, se da cumplimiento a la meta pactada del 95%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



7. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 1 día posterior a la fecha de vencimiento, lo que permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días.

Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportarse no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



8. Evaluación por parte del usuario

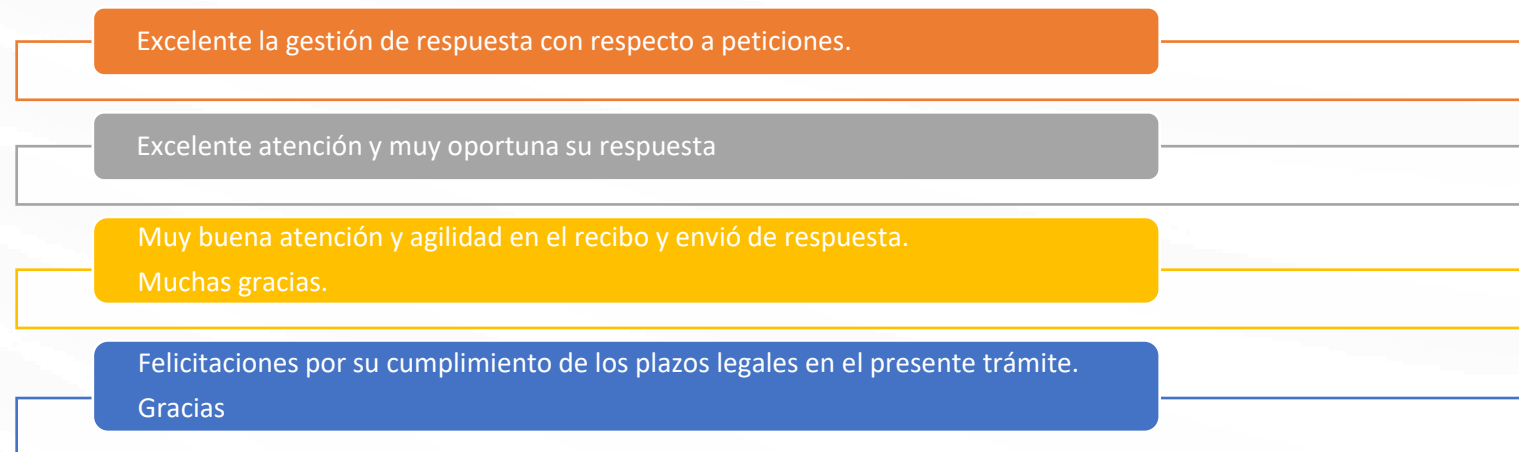


Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones.

Para el periodo a reportar el 89.2% de los usuarios respondieron que se encuentran satisfechos (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:





8. Evaluación por parte del usuario



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

No he podido ingresar a la cuenta. Tampoco me envía al correo la posibilidad de cambiar de clave.

Tener que sacar una cuenta para obtener un certificado es un abuso. Es impresentable. Y esperar 20 días hábiles para un certificado es impresentable. Es una vergüenza. ¡5 días para contestar un derecho de petición, y para un certificado 20. Con información digitalizada es más ridículo todavía.

Envían información de que se requiere un concepto técnico y los requisitos que se deben anexar son todos los mismos que se enviaron en la solicitud de información.

No es clara la información acerca del valor a pagar por el concepto técnico. ¿Se debe pagar antes de hacer la solicitud o posterior!?

La Entidad debería cerciorarse de la calidad en la entrega de la información a los usuarios, porque un solo error en digitación genera demasiados problemas incluso para desarrollar otros procesos con la misma Dimar. De igual manera, se debería instruir mejor a quienes atienden presencial para que revisen toda la información de botes y propietarios y brinden las indicaciones de forma asertiva, eficiente y con respeto.

Por mi parte, la experiencia ha sido pésima tanto con los agentes de servicio presencial como con los trámites en las Capitanías de Santa Marta y Cartagena. Ojalá mejoren, no solo por sostener sus trabajos, sino por la satisfacción personal de brindar un servicio con calidad.

En EEUU las demandas son millonarias para el gobierno por causa de funcionarios ineficientes.

Buenas tardes,

La respuesta tomó demasiado tiempo. Deben tener en cuenta que hay personas que tienen también urgencia de resolver dudas y saber cómo proceder. Después de más de 10 días una respuesta no muy clara. Terrible servicio.

Demora en el proceso de respuesta a los requerimientos y no brindan la oportuna solución a los casos.

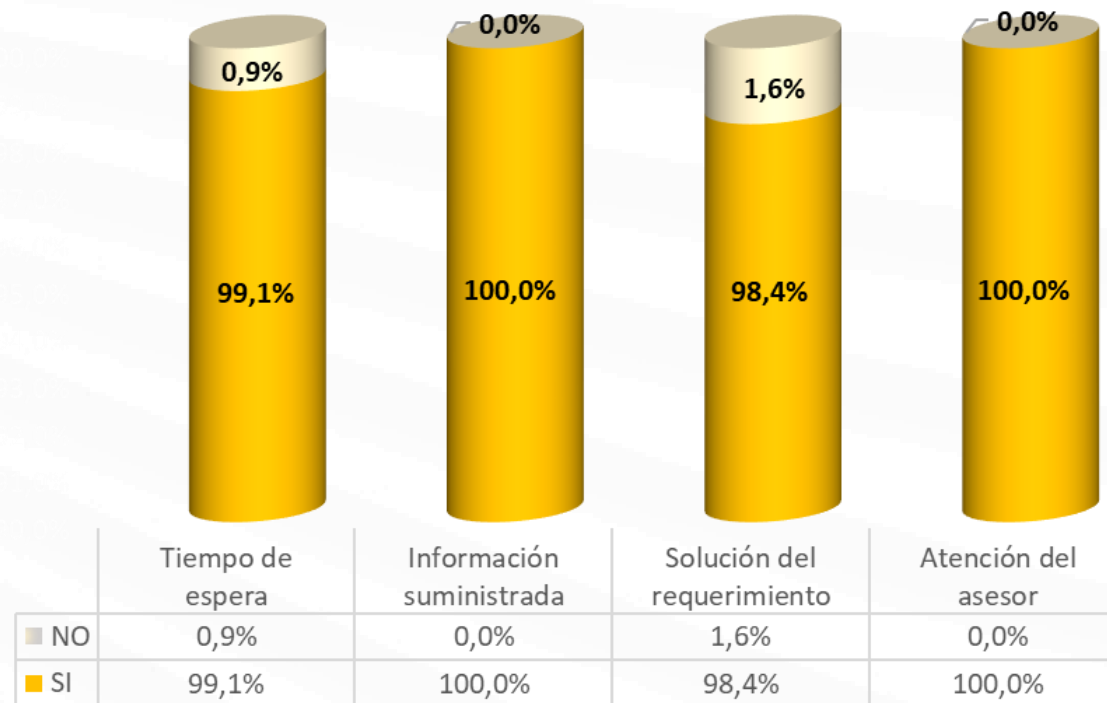


8.1. Encuesta de satisfacción presencial.



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.



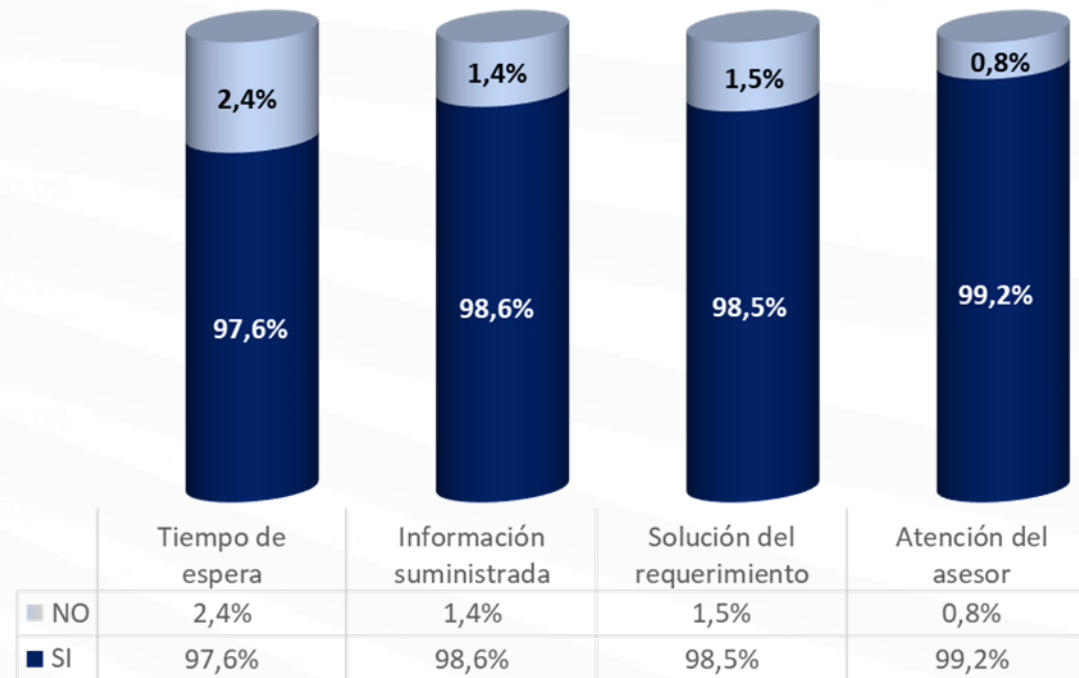
“Consolidemos nuestro país marítimo”



8.2. 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.



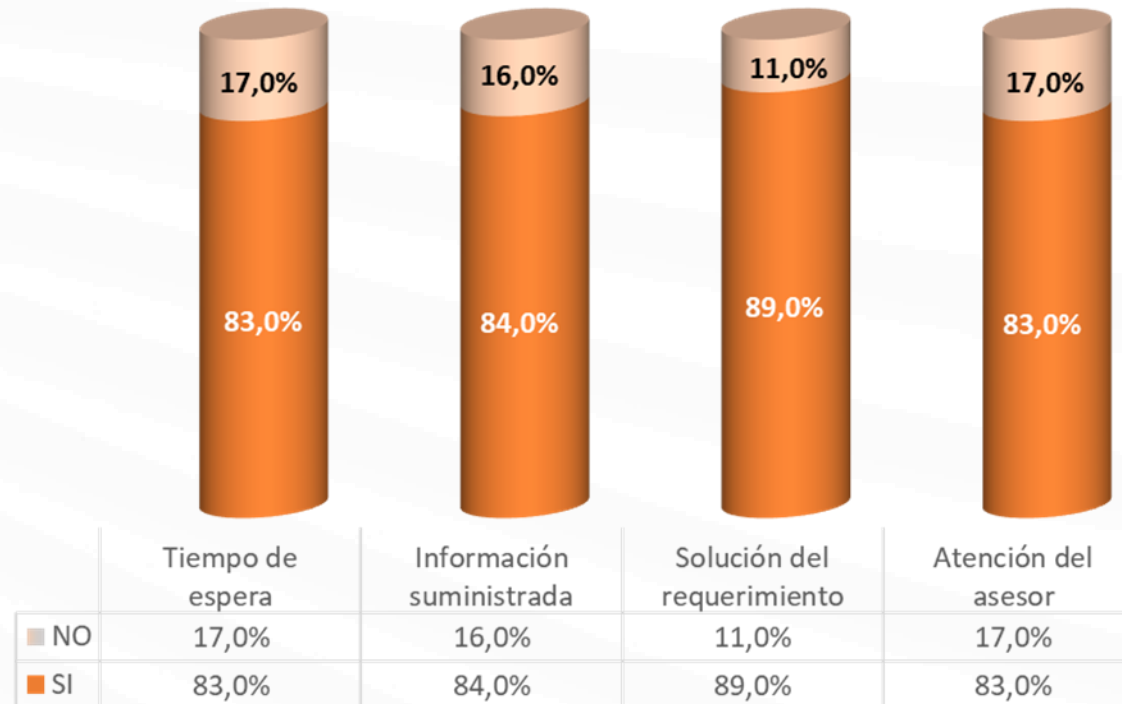
“Consolidemos nuestro país marítimo”



8.3. 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.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidemos nuestro país marítimo”