



**MEMORANDO**

(MEM-202300328 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá, D. C., 18 de abril de 2023

**PARA:** Capitán de Navío  
**PEDRO JAVIER PRADA RUEDA**  
Coordinador General Dimar

**DE:** Profesional de Defensa  
**NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

**ASUNTO:** Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, I trimestre 2023

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 enero al 31 de marzo de 2023.

**1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)**

Se evidencia un aumento del 20,0% en las peticiones recibidas con relación al 4to trimestre de 2022, para un total de 1465 peticiones recibidas en el I trimestre de 2023.

II trimestre 2022	III trimestre 2022	IV trimestre 2022	I trimestre 2023
1269	1366	1172	1465

**1.1 Modalidad de petición.**

El 42,32% las peticiones corresponden a las clasificadas como de interés general o particular, seguido de las peticiones entre autoridades con un 26,89% y las peticiones de documentos y de información con el 20,89%.

Tipo de petición	Total	%
Interés general o particular	620	42,32%
Peticiones entre Autoridades	394	26,89%
Peticiones de documentos y de información	306	20,89%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Reclamo	87	5,94%
Presunta irregularidad	42	2,87%
Consulta	11	0,75%
Queja	4	0,27%
Sugerencia	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>100%</b>

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

Tipo de petición	Cantidad	%
<b>Interés general o particular</b>	<b>620</b>	<b>42,32%</b>
Reconocimiento de un Derecho	529	36,11%
Estado del trámite	58	3,96%
Sin subtipo	31	2,12%
Información General	2	0,14%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>394</b>	<b>26,89%</b>
Sin subtipo	394	26,89%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>306</b>	<b>20,89%</b>
Información General	197	13,45%
Documentos	63	4,30%
Requisitos del trámite	23	1,57%
Sin subtipo	21	1,43%
Normatividad	2	0,14%
<b>Reclamo</b>	<b>87</b>	<b>5,94%</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	41	2,80%
Fallas en los canales de comunicación	28	1,91%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	9	0,61%
Sin subtipo	9	0,61%
<b>Presunta irregularidad</b>	<b>42</b>	<b>2,87%</b>
Presunta violación a las normas de la marina mercante	26	1,77%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	12	0,82%
Sin subtipo	2	0,14%
Presunta violación al régimen contractual	2	0,14%
<b>Consulta</b>	<b>11</b>	<b>0,75%</b>
Sin subtipo	9	0,61%
Información General	2	0,14%
<b>Queja</b>	<b>4</b>	<b>0,27%</b>
Sin subtipo	2	0,14%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,07%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,07%
<b>Sugerencia</b>	<b>1</b>	<b>0,07%</b>
A un proceso	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>100%</b>

## 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 25,67%, seguido por la Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) con un 22,80% y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 15,17% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

Dependencia	Peticiones		Queja		Reclamo		Sugerencia		Consulta		Presunta Irregularidad		TOTAL	
ASEPAC	365	24,91%	1	0,07%	8	0,55%		0,00%	2	0,14%		0,00%	376	25,67%
ASIMPO	22	1,50%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%	1	0,07%	24	1,64%
CCCP	4	0,27%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,27%
CIOH	21	1,43%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%	22	1,50%
CP01	50	3,41%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,20%	54	3,69%
CP02	16	1,09%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	16	1,09%
CP03	29	1,98%		0,00%	3	0,20%	1	0,07%		0,00%	4	0,27%	37	2,53%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



CP04	50	3,41%		0,00%	2	0,14%		0,00%		0,00%	7	0,48%	59	4,03%
CP05	130	8,87%	1	0,07%	40	2,73%		0,00%		0,00%	22	1,50%	193	13,17%
CP06	3	0,20%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,20%
CP07	20	1,37%		0,00%	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	22	1,50%
CP08	23	1,57%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	24	1,64%
CP09	19	1,30%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%	21	1,43%
CP10	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%	2	0,14%
CP11	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
CP12	3	0,20%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,20%
CP14	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
CP16	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GLEMAR	12	0,82%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,34%	1	0,07%	18	1,23%
GRASI	3	0,20%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,20%
GRUCOG	4	0,27%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,27%
GRUDHU	19	1,30%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	19	1,30%
GRUINCO	5	0,34%		0,00%	17	1,16%		0,00%		0,00%		0,00%	22	1,50%
GRUPO PLANEACIÓN	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%
INRED 1	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%
INRED 3	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
INRED 4	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%
SEMAB	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
SUBAFIN	41	2,80%		0,00%	6	0,41%		0,00%		0,00%		0,00%	47	3,21%
SUBDEMAR	24	1,64%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	24	1,64%
SUBDEMAR-LITORALES	17	1,16%		0,00%	2	0,14%		0,00%	1	0,07%	1	0,07%	21	1,43%
SUBMERC	6	0,41%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%	7	0,48%
SUBMERC- EMPRESAS	8	0,55%		0,00%	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,68%
SUBMERC-GENTEDEMAR	67	4,57%	1	0,07%	4	0,27%		0,00%		0,00%		0,00%	72	4,91%
SUBMERC-NAVES	334	22,80%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	334	22,80%
SUBMERC-TRANSPORTE	13	0,89%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	13	0,89%
<b>Total general</b>	<b>1320</b>	<b>90,10%</b>	<b>4</b>	<b>0,27%</b>	<b>87</b>	<b>5,94%</b>	<b>1</b>	<b>0,07%</b>	<b>11</b>	<b>0,75%</b>	<b>42</b>	<b>2,87%</b>	<b>1465</b>	<b>100%</b>

### 1.3. Modalidad de petición por asunto / tema.

Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 36,59%, seguido por Gente de Mar con un 19,18% y en tercer lugar asuntos de Litorales con un 11,13% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación.

Tipo de Asunto	Cantidad	%
Naves	536	36,59%
Gente de Mar	281	19,18%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Litorales	163	11,13%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	124	8,46%
Información General de la Entidad	118	8,05%
Administrativo y Financiero	61	4,16%
Investigación Científica Marítima	46	3,14%
Control de Tráfico Marítimo	38	2,59%
Empresas	35	2,39%
Desarrollo Humano	24	1,64%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	24	1,64%
Protección Marítima (PBIP)	7	0,48%
Certificación de Envasos de Mercancías Peligrosas	3	0,20%
Señalización Marítima	2	0,14%
atención al usuario	1	0,07%
Inspecciones	1	0,07%
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>100%</b>

#### 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.

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1096	74,81%
Sitio Web (Sede Electrónica)	173	11,81%
Presencial	133	9,08%
Línea Gratuita	46	3,14%
Empresas de mensajería	10	0,68%
Chat	7	0,48%
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>100%</b>

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 aumento en 7,6% para el número de atenciones con relación a 7575 atenciones registradas para el IV trimestre de 2022.

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	6466	78,83%
Call Center	1383	16,86%
Otros (chat)	353	4,30%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Foros	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>8202</b>	<b>100%</b>

### 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	620	50	4	6,1
Peticiones entre Autoridades	394	33	2,2	3,6
Peticiones de documentos y de información	306	40	5	3,3
Reclamo	87	6	2,5	4,9
Presunta irregularidad	42	3	2	5,1
Consulta	11	1	1	13,9
Queja	4			10,8
Sugerencia	1			1
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>133</b>	<b>2,8</b>	<b>6,1</b>

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

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 2,8 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 3 días posteriores al vencimiento.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimiento	% vencimiento
CP16	1	1	100,00%
GRUCOG	4	3	75,00%
SUBMERC	7	4	57,14%
INRED 4	2	1	50,00%
GRASI	3	1	33,33%
SUBMERC- EMPRESAS	10	3	30,00%
CCCP	4	1	25,00%
SUBAFIN	47	8	17,02%
SUBDEMAR-LITORALES	21	3	14,29%
GRUINCO	22	3	13,64%
CP02	16	2	12,50%
CP08	24	3	12,50%
SUBDEMAR	24	3	12,50%
CP05	193	24	12,44%
CP04	59	7	11,86%
GRUDHU	19	2	10,53%
ASIMPO	24	2	8,33%
SUBMER-TRANSPORTE	13	1	7,69%
SUBMER-NAVES	334	25	7,49%
SUBMERC-GENTEDEMAR	72	5	6,94%
CP03	37	2	5,41%
CP07	22	1	4,55%
ASEPAC	376	7	1,86%
CP01	54	1	1,85%
CIOH	22		0,00%
CP06	3		0,00%
CP09	21		0,00%
CP10	2		0,00%
CP11	1		0,00%
CP12	3		0,00%
CP14	1		0,00%
GLEMAR	18		0,00%
GRUPO PLANEACIÓN	2		0,00%
INRED 1	2		0,00%
INRED 3	1		0,00%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





SEMAB	1		0,00%
<b>Total general</b>	<b>1465</b>	<b>113</b>	<b>7,71%</b>

## 1.7 Quejas y reclamos.

### 1.7.1 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 1.7.2, 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	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	1	8	9
CP01	1		1
CP03		3	3
CP04		2	2
CP05	1	40	41
CP07		2	2
CP08		1	1
GRUINCO		17	17
SUBAFIN		6	6
SUBDEMAR-LITORALES		2	2
SUBMERC- EMPRESAS		2	2
SUBMERC-GENTEDEMAR	1	4	5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>91</b>

### 1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

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

Asunto / Subtipificación	Queja	Reclamo	Total general
Demora en el tiempo de entrega del trámite		41	41
Fallas en los canales de comunicación		28	28
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1		1
Reconocimiento de un Derecho	1	1	2

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		9	9
Gente de Mar		6	6
Administrativo y Financiero		1	1
Litorales		1	1
Información General de la Entidad	1		1
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>87</b>	<b>91</b>

## 2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 6475 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, que representa un aumento del 8,9% sobre el trimestre anterior. 6293 atenciones entre las capitánías de Cartagena, Buenaventura, Santa marta, Bogotá que representan el 97,2% del total de las atenciones y con 182 atenciones las capitánías restantes con participación del 2,8%.

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 45,8% 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 37,9%.

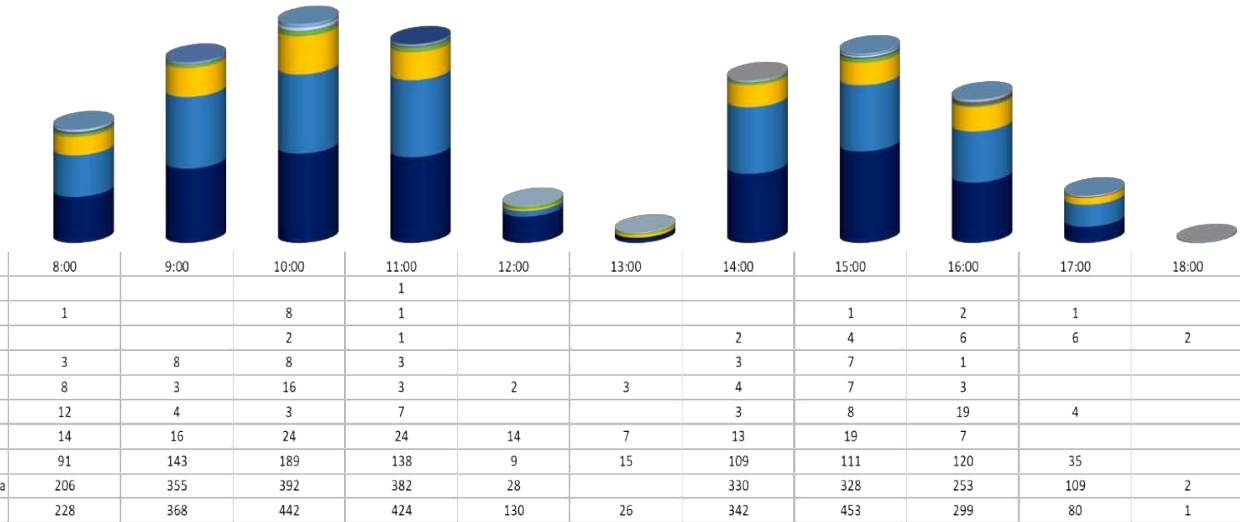
Total, atenciones I trimestre 2023



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**



Atenciones I trimestre 2023 por hora



## 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 (20,6%), miércoles (20,7%) y viernes (20,8%) con mayor afluencia, representado en un 62,1% del total de atenciones.

Las capitanías con mayor participación en atenciones son Cartagena, Buenaventura, Santa marta y Bogotá.



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

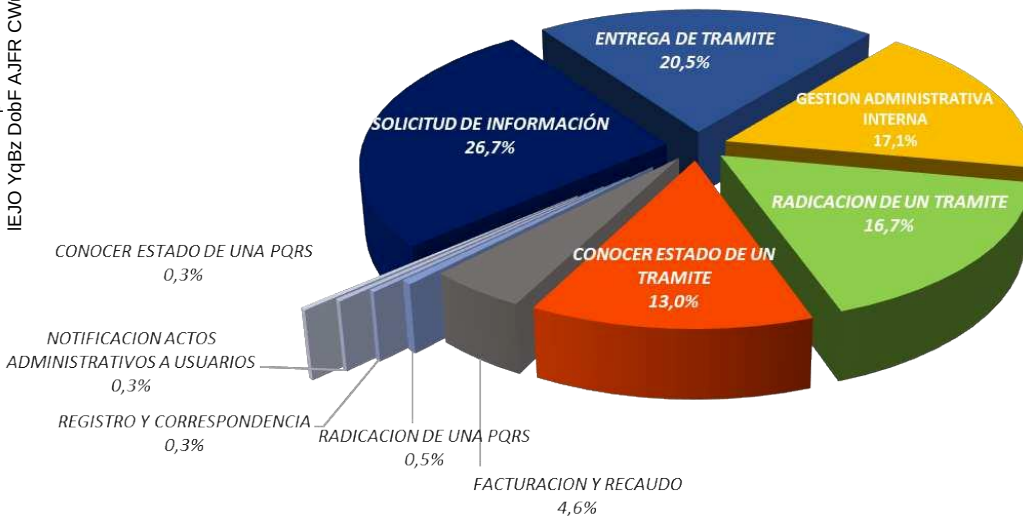
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramites/linea>

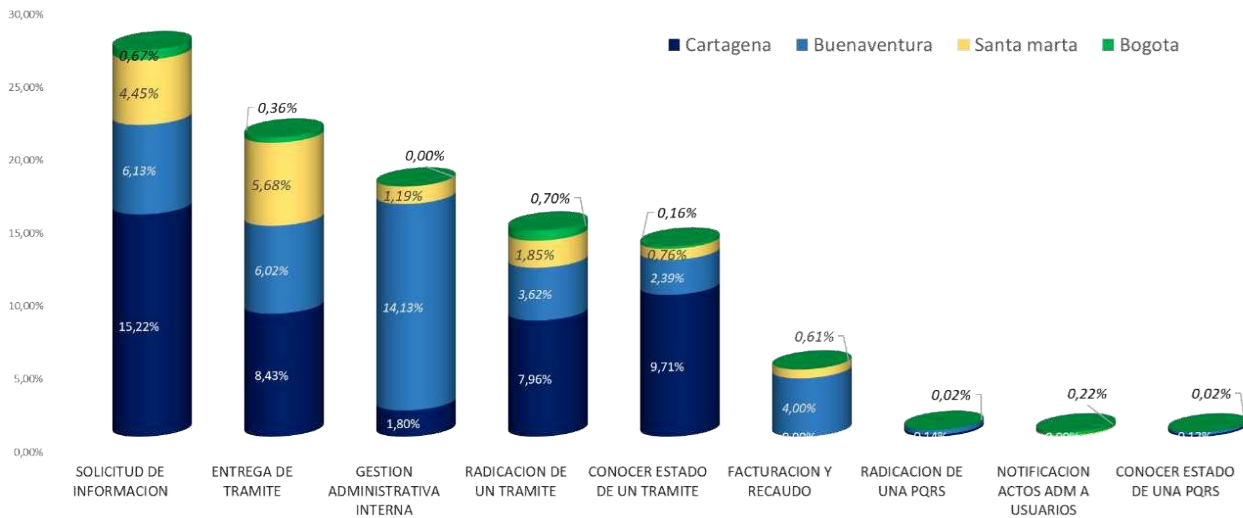


## 2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la solicitud de información 26,7%, seguido por entrega de trámite con 20,5% y radicación de un trámite con 18,76%.



En la siguiente gráfica se observa el tipo de solicitudes por Unidad:



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



TRÁMITE	CP05	CP01	CP04	SC	CP02	CP03	CP08	CP10	CP12	CP11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15,22 %	6,13%	4,45%	0,67 %	0,19 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
ENTREGA DE TRAMITE	8,43%	6,02%	5,68%	0,36 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
GESTION ADMINISTRATIVA INTERNA	1,80%	14,13 %	1,19%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
RADICACION DE UN TRAMITE	7,96%	3,62%	1,85%	0,70 %	0,74 %	0,74 %	0,51 %	0,36 %	0,17 %	0,02 %
CONOCER ESTADO DE UN TRAMITE	9,71%	2,39%	0,76%	0,16 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
FACTURACION Y RECAUDO	0,00%	4,00%	0,61%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
RADICACION DE UNA PQRS	0,14%	0,31%	0,00%	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,05 %	0,00 %
NOTIFICACION ACTOS ADMINISTRATIVOS A USUARIOS	0,00%	0,00%	0,08%	0,22 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	0,12%	0,16%	0,00%	0,02 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
REGISTRO Y CORRESPONDENCIA	0,00%	0,00%	0,29%	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>43,38 %</b>	<b>36,76 %</b>	<b>14,91 %</b>	<b>2,13 %</b>	<b>0,95 %</b>	<b>0,78 %</b>	<b>0,51 %</b>	<b>0,36 %</b>	<b>0,22 %</b>	<b>0,02 %</b>

### 3. Línea de atención al ciudadano

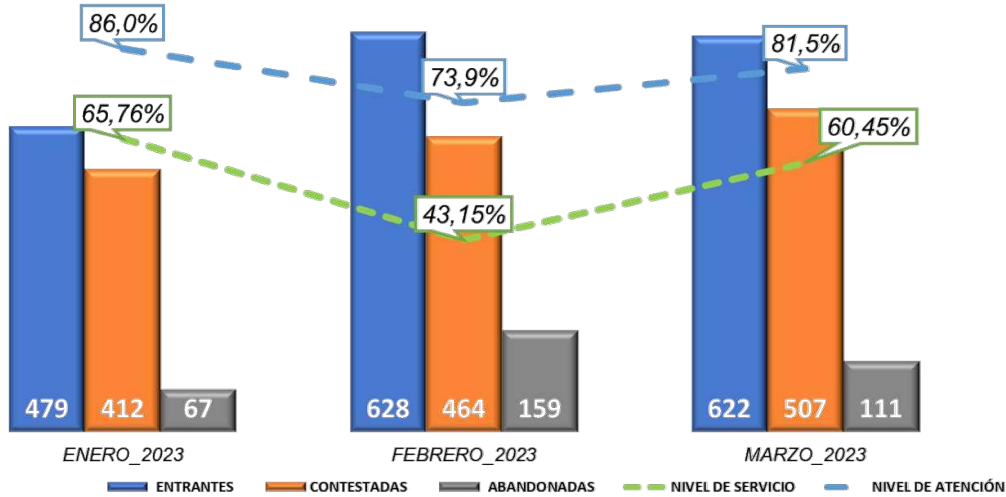
Para el I trimestre de 2023, se registró disminución en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el IV trimestre de 2022, pasando 1281 a 1383 atenciones, presentando un aumento del 11,07%.

Dentro del análisis de gestión telefónica se encuentra que en el I trimestre de 2023 se disminuyó el tiempo de espera para ser atendido pasando de 3:45 minutos - IV trimestre 2022 a 2:31 segundos esta mejora se dio por disponibilidad del personal en atención telefónica, manejo de la información por parte del asesor, mejora en los tiempos de espera en la llamada.

Frente al niveles de servicio en el trimestre se atendió el 80,5% de llamadas entrantes con un tiempo de duración dentro de la llamada de 09:02 minutos donde el asesor de servicio interactúa con el usuario para validar, explicar y gestionar sus inquietudes. Para los meses de marzo al tener el recurso de 2 asesores permitió tener niveles de respuesta por encima del 80%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

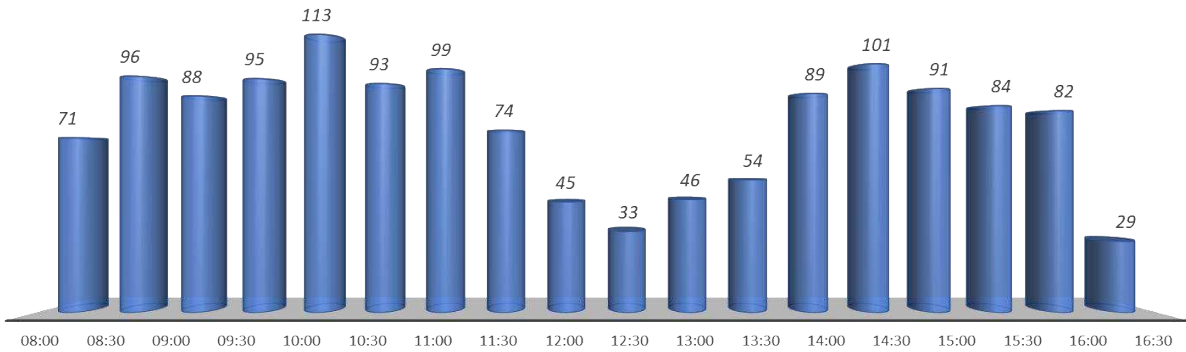
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



### 3.1 Tráfico de llamadas

Para el I trimestre de 2023 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am a 11:00 am se encontró un 35,3% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 3:30 pm con un 26,4% de comunicaciones.

Llamadas atendidas I trimestre 2023



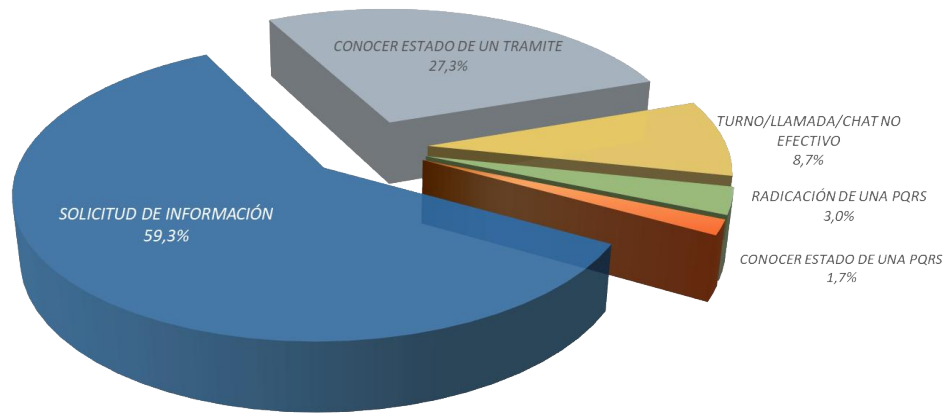
### 3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 59,3% se relaciona con solicitud de información, 27,3 % conocer estado de un trámite, 8,7 % Llamada no efectiva donde se relacionan transacciones finalizadas, paso a conmutador y llamadas de prueba, 3,0 % Radicación de una pqr y 1,7% conocer el estado de una pqr.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

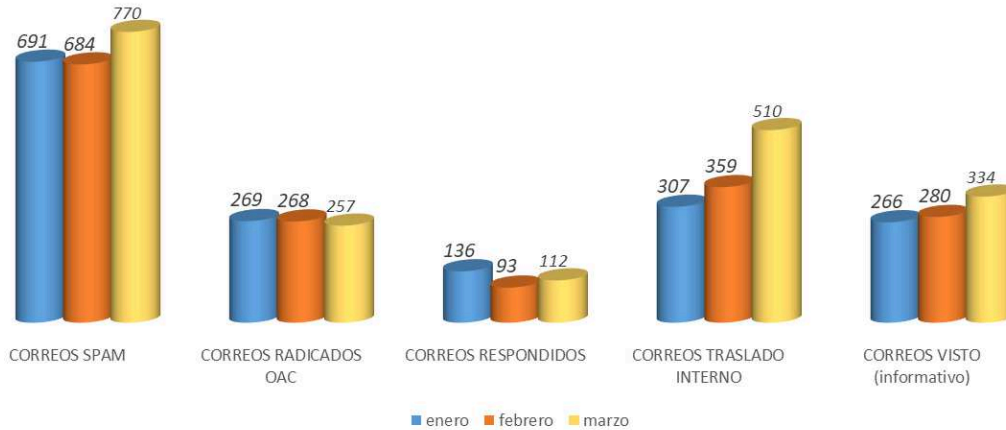




#### 4. Atención correo institucional

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 10,1% pasando de 4797 a 5336.



#### 5. Atención chat

##### 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Para el I trimestre de 2023 se registra aumento en la cantidad de atenciones en un 2,5% representadas en 353 atenciones; durante los meses de enero y febrero se tuvieron niveles de

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



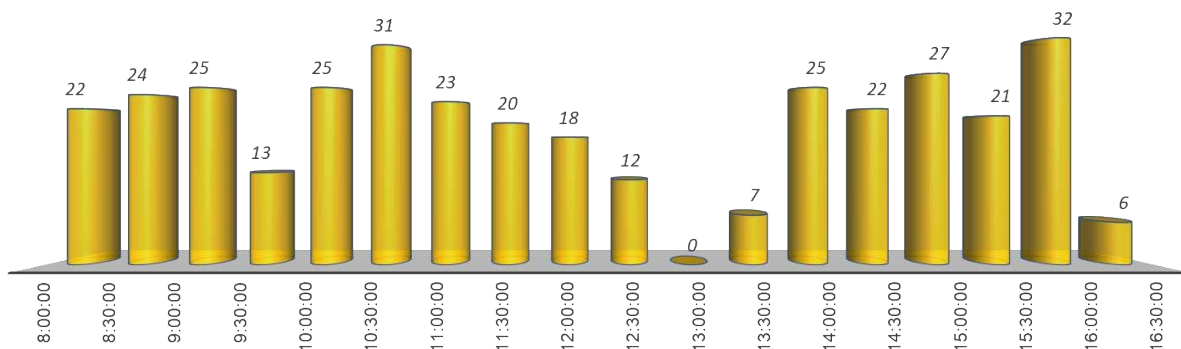
atención por debajo del 70%, para el mes de marzo se presentaron mejoras teniendo disponibilidad en el servicio dando mejora en el nivel de atención incrementándolo al 82,3%.

Transacciones Chat atendidas I trimestre 2023



## 5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Para el I trimestre de 2023 el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am a 11:30 am se encontró un 38,8% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:30 pm a 4:00 pm con un 28,9% de comunicaciones.



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

A continuación, se relacionan los trámites radicados por asunto relacionado la cantidad presentada para el I trimestre de 2023.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)





TRÁMITE	CANTIDAD
Certificado de suficiencia	1135
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	852
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	297
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	289
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	209
Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)	174
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	161
Asignación Número de Identificación del Casco	104
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	84
Asignación Número de Identificación del Casco	73
Licencia de peritos marítimos	38
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	15
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	11
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	10
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	9
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de estos	9
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	9
Permiso Especial de Practicaje	5
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	2
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	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
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	1
<b>Total general</b>	<b>3492</b>

## 7. Resultados indicadores de gestión

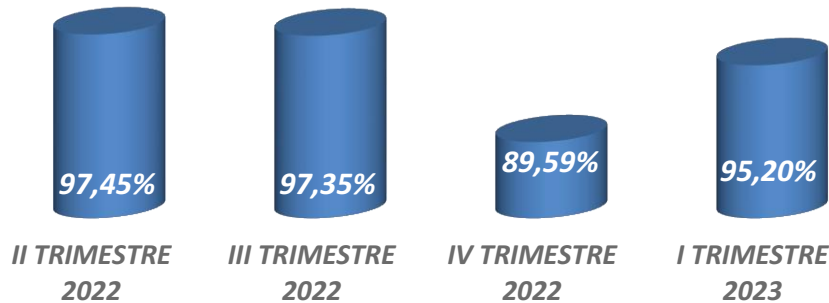
### 7.1. Atención oportuna a las peticiones

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Para el I trimestre de 2023 se registra un porcentaje de atención oportuna del 95.20%, aumentando el porcentaje del trimestre anterior en un 5,61% dando cumplimiento a la meta pactada del 95%.



## 7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 4 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que no permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 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 en los distintos canales que se tienen a disposición.

## 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 87.0% de los usuarios respondieron que se encuentran satisfechos según la encuesta del sistema de atención peticiones, (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2,6 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:

- ✓ “Felicitaciones por el excelente servicio que prestan”.
- ✓ “Excelente comunicación”.

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

- “No me respondieron a mi inquietud concretamente. igual se agradece el tiempo que dedicaron a responderme pues otras instituciones ni siquiera responden. Gracias.”
- “Las respuestas si son un poco demoradas”

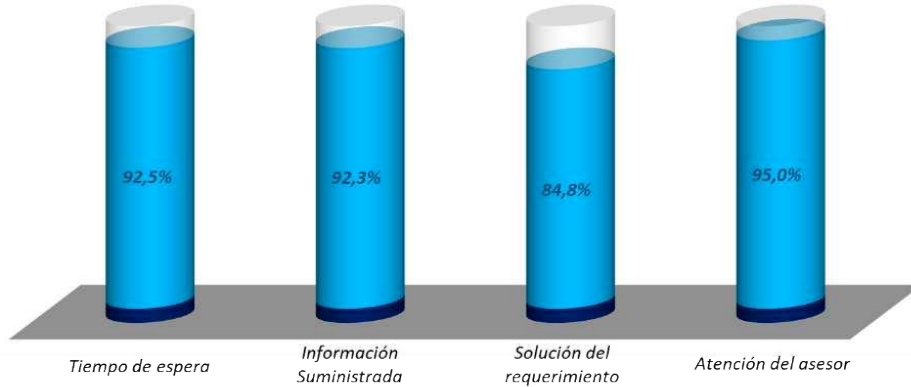
**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



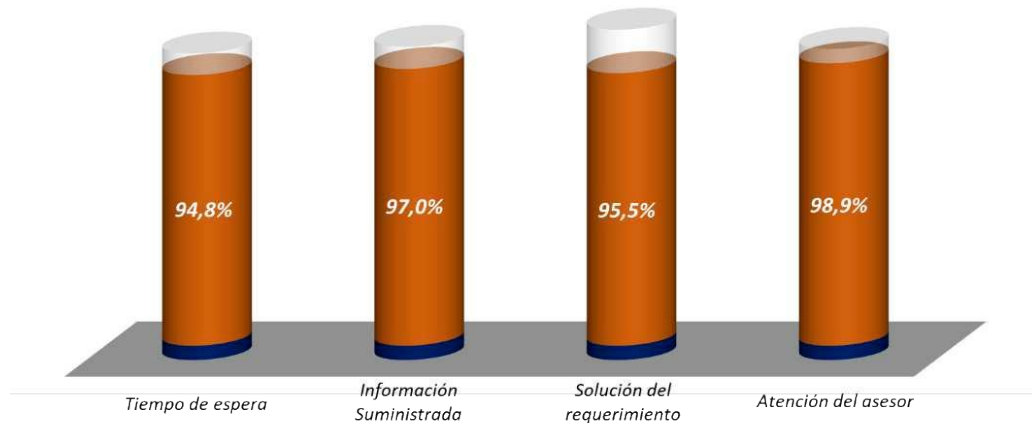
### 8.2. Encuesta de satisfacción presencial

Una vez finalizada la atención personal se contacta al usuario por medio de una llamada donde puede calificar el servicio recibido. En esta llamada 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.



### 8.3. 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”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

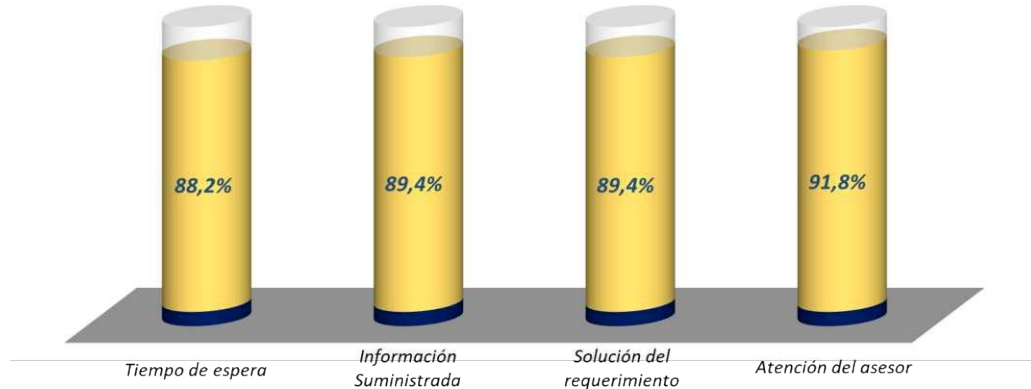
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>  
IEJO YqBz DobF AJFR CWUO PvhR u08=

Documento firmado digitalmente



#### 8.4. 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.



Finalmente, de manera atenta y respetuosa, se sugiere que el presente informe sea tenido en cuenta por parte de los diferentes procesos de la Entidad con el fin de direccionar sus planes a garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.

Atentamente,

Profesional de Defensa **NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana  
Grupo de Coordinación General

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: <https://serviciosboschdimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>  
IEJO YqBz DobF AJFR CWUO PvhR u08=

Documento firmado digitalmente