

Bogotá, D. C. 09/07/2026
No. 29202604766 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora
DEISY GONZÁLEZ BAÉZ
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe Sectorial Relacionamiento con el ciudadano II Trimestre 2026

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 007 del 8 de abril de 2026, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada en desarrollo de las políticas enfocadas al relacionamiento con el Ciudadano.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación, se presenta el cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior: I trimestre 2026.

1.1 PERIODO ANTERIOR

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE RESOLVER VENCIDAS	POR NO. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1433	1433	0	0	0%

1.2 PERIODO ACTUAL

TOTAL, RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	RESUELTAS A LA FECHA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	PENDIENTES POR RESOLVER FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	NO. DE DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1403	1214	0	189	0	0	0%

Fuente: Sistema de Gestión Documental SGDEA – Módulo PQRS

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Frente a las reiteraciones efectuadas a las oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional), no se reportaron novedades.

Dependencias o Entidades	Reiteraciones	Respuestas definitivas
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas y vinculadas al GSED	0	0

Nota aclaratoria: No se presentan peticiones pendientes por resolver vencidas por este motivo no se adjuntan acciones correctivas internas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

UNIDAD EJECUTORA/ ENTIDAD	P	Q	R	S	C	D	TOTAL
ASEPAC	219		7			2	228
GCERLI - NAVES	219						219
CP05	177		10			20	207
GCERLI - GENTEDEMAR	138		5				143
CP04	86		4			7	97
CP09	49				1	11	61
CP03	42		1			4	47
SUBMERC	41	1			4	1	47
CP01	47						47
CP07	40	1	1			5	47
CP02	33					1	34
CP08	31					3	34
SUBDEMAR	26						26
CIOH	24						24

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=

GRUDHU	21						21
GINREDCE	16						16
GCERLI - TRANSPORTE	16						16
SUBDEMAR-GRALAM	15						15
GLEMAR	10					2	12
GINREDCA	12						12
CCCP	9						9
CP06	8						8
CP14	6						6
GRUINSE	5						5
GRUTIC	2		3				5
CP10	4						4
GCERLI - EMPRESAS	3						3
CP11	3						3
GINREDPA	1					1	2
CP12	1						1
GPLAD	1						1
CP15	1						1
Total general	1306	2	31	0	5	57	1401

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS	CONSULTAS	DENUNCIAS	SUBTOTAL	%
Aspectos Misionales	1235	1	30		5	55	1326	95 %
Aspectos Financieros							0	0%
Aspectos Jurídicos							0	0%
Aspectos de Contratación	44	1	1			2	48	3%
Aspectos Administrativos – Aspectos Logísticos							0	0%
Aspectos Ambientales							0	0%
Derechos Humanos y Derecho	1						1	0%

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

internacional Humanitario								
Otros aspectos de personal	26						26	2%
Total	1306	2	31	0	5	57	1401	100 %

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	1110	79%
SEDE ELECTRÓNICA	144	10%
VENTANILLA (PRESENCIAL)	103	7%
LINEAS TELEFÓNICAS	36	3%
CHAT	9	1%
EMPRESAS DE MENSAJERIA	1	0%
REDES SOCIALES	0	0%
FAX	0	0%
FERIAS/EVENTOS	0	0%
OTRO (¿CÚAL?)	0	0%
TOTAL	1403	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Durante el Periodo a reportar no se implementaron acciones correctivas o de mejora.

Código de la Mejora	Causa Raiz que originó la acción	Estado de la Mejora	Fecha de Cierre
N/A	N/A	N/A	N/A

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

6.1 Medición de satisfacción

	VARIABLES	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
			Excelente	Bueno	Regular	Malo
Servicio o trámite	PQRS	104	0	88	0	16
Servidor publico	CP01 Ruth Mary Portocarrero Garcés Leidy Catalina Velásquez Caicedo Leidy Tatiana Angulo Cuero Mary Luz Villegas Daniela Córdoba Quintero	784	0	783	0	1
	CP02 Diana Sevillano Estacio Jhon Fredys Padilla Boya	162	0	162	0	0
	CP03 Yeimi Del Carmen Rhenals Corena Alberto Mario Sanjuanelo Cabrales Daniela Esther Quintana Cantillo	209	0	209	0	0
	CP04 Lennix Yiseth Higuera Bautista Luis Hernando Santiago Blanco Kathleen Vanesa Castro Parra	899	0	899	0	0
	CP05 Glayma Luz Verbel Blanco Ivon Estela Tapias Herrera Lendy Lorena Reales Martínez Leidys Corina Caseres Alvarez	255	0	244	0	11

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

	Aura Milena Oviedo Mayoral					
	CP07 Neibys Linet Lora Navarro Ana Maria Meza Teherán	2	0	2	0	0
	CP08 Cesar Migdonio Renteria Mosquera Dayana Martela Lozano Calderon	100	0	100	0	0
	CP09 Yira Fernanda Perez Campo Lilibeth Mangonez Toscano	253	0	253	0	0
	SC Maryi Caterin Alfonso Soto Gloria Esperanza Prada Barrera Maria Fernanda Crespo Montoya Claudia Valentina Cruz Bejarano	48	0	48	0	0
	Canal utilizado					
	Chat	67	0	64	0	3
	Telefónico	295	0	289	0	6
	Total	3178	0	3141	0	37

Nota aclaratoria: Las encuestas de radicación y asesoría con las del canal de atención presencial, se encuentran consolidadas en la opción de servidor público.

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	2
Calificación positiva de percepción del servicio	3141

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	2
Reclamos	31
Calificación negativa de percepción de servicio	37

7. REPORTE DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO.

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (RESPONSABLE JACQUELINE PEÑA)

Las jornadas de alistamiento para temporadas altas lideradas por la Dirección General Marítima constituyen un espacio de participación ciudadana que fortalece el diálogo con el gremio marítimo, turístico, portuario y la comunidad en general. A través de estas actividades, se socializan recomendaciones de seguridad marítima, se identifican necesidades y expectativas de los usuarios, y se promueve la corresponsabilidad en la prevención de riesgos durante los periodos de mayor afluencia de embarcaciones y visitantes. De esta manera, Dimar fomenta una gestión cercana, participativa y orientada al servicio de la ciudadanía.

Para el segundo trimestre de 2026 convergieron las evidencias de las temporadas de Semana Santa y Mitad de año las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

N.º	Fecha	Nombre de la Actividad	Tipo de actividad	Ciclo de Gestión	Grupos de valor involucrados	# de asistentes	Lugar (municipio, Dep/mento)	Resultado o conclusión principal
Capitanía de Puerto de Buenaventura- CP01								
1	11/03/2026	Alistamiento Temporada alta Semana Santa	Mesa de diálogo	Planeación	Gremio Marítimo (Empresas de transporte Marítimo, Prestadores de Servicios turísticos y hoteleros	19	Embarcadero Turístico de Buenaventura	Compromiso institucional y del Gremio de comunicación permanente, divulgación y cumplimiento de protocolos de seguridad. Realización

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Capitanía de Puerto de Tumaco-CP02

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

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

Documento firmado digitalmente

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j d0a1 j2o=								
Capitanía de Puerto de Barranquilla								
	21/03/2026	Problemática formalización concesión restaurantes-Carperos	Mesa de diálogo	Planeación	Asociación de Caseteros del Sector Miramar-ASOCAMIR	11	Restaurant e la Pausa de Lucho-Puerto Colombia - Atlántico	Solución de inquietudes y problemáticas en la radicación de la solicitud de concesión. Importancia de la cocreación de un ambiente de seguridad transmitiendo las medidas de seguridad a los turistas. Reiteración del acompañamiento institucional a la asociación de la comunidad.
Capitanía de Puerto de Santa Marta -CP04								
6	26/03/2026	Alistamiento Temporada alta Semana Santa	Mesa de diálogo Virtual	Planeación	Empresas de transporte de pasajeros, Prestadores de servicios turísticos	18	Virtual TEAMS	Aclaración de inquietudes en tiempos de respuesta en solicitudes de zarpe en altas horas de afluencia, edad mínima en deportes náuticos.

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=								
	19/06/2026	Alistamiento Temporada alta Mitad de año	Mesa de diálogo virtual	Planeación	Gremio marítimo-Empresas de servicios y transporte de la guarnición	39	Virtual TEAMS	Compromiso con el cumplimiento o normativo y divulgación a los turistas sobre medidas de seguridad. Se determinaron las áreas de mayor afluencia de turistas en las que se enfocarán los controles y el acompañamiento de Dimar. Compromiso conjunto en la observación de las normas y elementos mínimos de seguridad, chalecos salvavidas y equipos de comunicación a bordo para subsanar quejas en temporadas pasadas, entre otros
Capitanía de Puerto de Cartagena-CP05								
8	25/03/2026	Alistamiento	Mesa de	Planeación	Empresas de Transporte	22	Sala de juntas	El gremio solicitó

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=								
		temporada alta Semana Santa	diálogo		marítimo y Marinas de la jurisdicción		Capitanía de Puerto CP05	controles más estrictos en áreas como Manga y Bocagrande. La Capitanía dispondrá en estos sectores personal de militar. Emitir los reportes meteomarineros diariamente.
9	10/06/2026	Alistamiento temporada Mitad de año	Mesa de diálogo	Planeación	Empresas de Transporte marítimo	20	Sala de juntas Capitanía de Puerto CP05	El gremio evidenció la necesidad de efectuar controles a embarcaciones que operan sin permisos y sin cumplir normatividad en seguridad. Se acordaron los sectores y los controles que se llevarán a cabo por parte de Dimar
Capitanía de Puerto de San Andrés-CP07								
10	25/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de diálogo	Planeación	Empresas de Gremio Marítimo	11	Sala de juntas Capitanía de Puerto CP07	Mejorar controles a motos marinas cuando se emita bandera roja. Coordinación con Guardacostas para el control de legalidad y

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=								
1	17/06/2026	Alistamiento temporada alta Mitad de año	Mesa de diálogo	Planeación	Gente de Mar, empresas de transporte, propietarios, Armadores	14	Capitanía de Puerto	áreas prohibidas ¹¹ . Sugerencia de implementar por empresa una moto-marina guía y de rescate. Elevar a sede central inconvenientes con la expedición de pólizas.
Capitanía de Puerto de Urabá y del Darién								
1	24/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de diálogo	Planeación	Comunidad y Gremio Marítimo	24	Embarcadero turístico Manglares de Pisisí	El autocuidado, y la importancia del respeto por la normatividad y la verificación de equipos, controles zonas seguras de embarque
2								Importancia del control en la línea de francobordo. Se revisaron las causas del siniestro presentado la temporada anterior. Procedimiento interdicción de naves
1	11/06/2026	Alistamiento temporada Mitad de año	Mesa de diálogo	Planeación	Comunidad y Gremio Marítimo	12	Auditorio Capitanía de Puerto CP08	Controles para evitar sobrecupo y socialización a los usuarios de los muelles
3								

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=								
								autorizados. Compromiso de renovar a tiempo certificados de seguridad, Solicitudes de zarpe con un día de antelación fin verificar condiciones de navegación.
Capitanía de Puerto de Coveñas-CP09								
14	11/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de Diálogo	Planeación	Comunidad y Gremio Marítimo	20	Tolú - Sucre	Importancia de reportar irregularidades. Responsabilidad conjunta en la seguridad de turistas y gente de mar. Mejorar supervisión interna empresas de transporte
15	18/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de Diálogo	Planeación	Comunidad y Gremio Marítimo. Apoyo de la Policía Nacional y Guardacostas	19	Coveñas - Sucre	Se acordó la socialización al turista de la importancia del seguro obligatorio para visitantes, Se acordaron las áreas de controles aclaración de dudas respecto a puntos de atención en

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador 03Z-#00k dFWS sOnU lI5j cC8h j2o=								playas e islas, lanchas ambulancia y personal de primeros auxilios.
17/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de Diálogo	Planeación	Operadores turísticos, Pilotos de embarcaciones	22	San Antero-Córdoba Muelle Turístico Cispatá	Se abordó la problemática del alto flujo de vehículos en el muelle, la necesidad de la concientización ambiental al turista, algunos representantes del gremio manifestaron desigualdad en los controles. Se acordó mayor comunicación con inspectores	
17	11/06/2026	Alistamiento temporada alta Mitad de año	Mesa de Diálogo	Planeación	Empresas de Transporte Marítimo y prestadores de servicios náuticos	13	Tolu- Sucre	Radios de comunicación, su mantenimiento e importancia ante la falta de cobertura de red celular, trabajo articulado con Dimar para mejorar la atención al turista y la seguridad integral

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC0a jee=	0/06/2026	Alistamiento temporada alta Mitad de año	Mesa de Diálogo	Planeación	Empresas de Transporte Marítimo y prestadores de servicios náuticos	10	Auditorio Capitanía CP09	Inquietudes sobre temporada de ciclones, subsanación de requerimientos de entes de control, Gremio solicitó continuar desarrollando espacios de capacitación y articulación con empresarios del sector y se comprometió a verificar zarpes y mantener habilitación de operación.
Capitanía de Puerto de Providencia- CP12								
19	11/03/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de Diálogo	Planeación	Gremio de Lancheros catalogadas como pasaje, operadores de centro de buceo	12	Instalaciones Capitanía de Puerto	Se resolvieron dudas de centros de buceo cuando se iza bandera roja. Se sugirió mantener habilitada la zona manzanillo para buceo en condiciones adversas por su protección natural. Solicitaron que los buzos de la capitanía

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
 Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
 Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=								
								sean tenidos en cuenta en investigaciones científicas. Importancia del radio VHF, se recordó la posibilidad de hacer reportes anónimos de naves no formales. Zonas acordadas de control: Cayo cangrejo, Agua dulce y Suroeste.
20	10/06/2026	Alistamiento temporada alta Semana Santa	Mesa de Diálogo	Planeación	Operadores de centro de buceo. Propietarios de embarcaciones	12	Instalaciones Capitanía de Puerto	Se determinaron las áreas y los tipos de control para garantizar la seguridad de la navegación, el Gremio recordó que durante el mes de julio se presenta la mayor cantidad de turistas debido a los carnavales

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

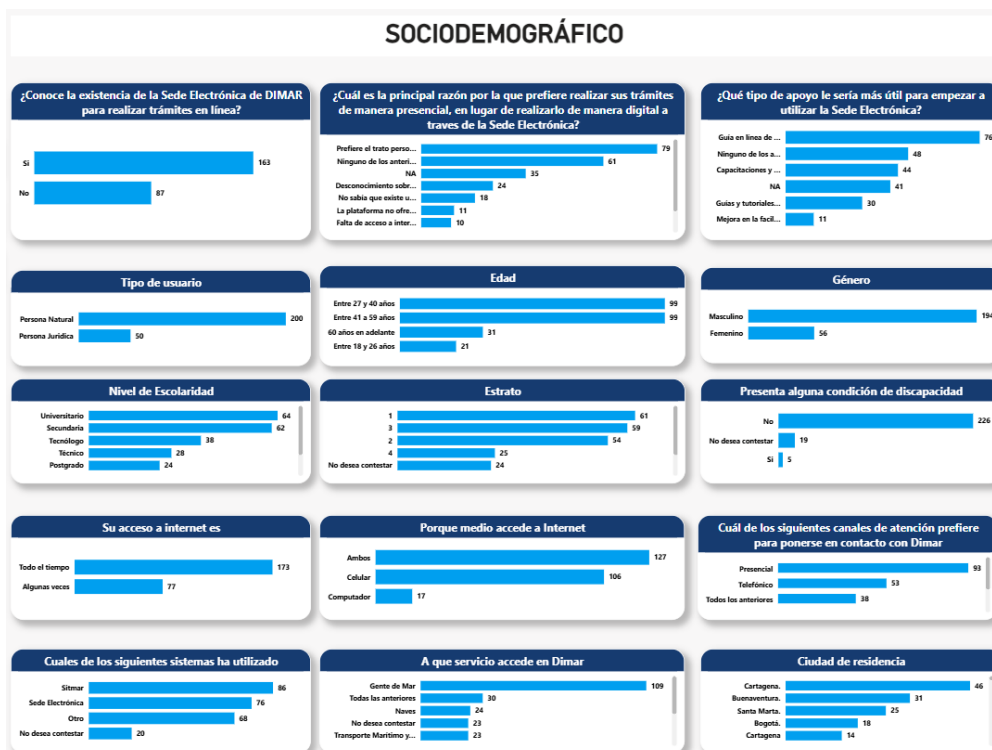
B. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dependencia Responsable de consolidar y reportar información: Área de Servicio y Participación Ciudadana

Con el propósito de informar los avances alcanzados en la implementación de las acciones orientadas a garantizar una atención inclusiva, accesible y de calidad para los ciudadanos. Este informe recoge un resumen de las actividades realizadas evidenciando el compromiso institucional de DIMAR con el fortalecimiento de la confianza ciudadana y la consolidación de un servicio público eficiente y transparente.”

Descripción de actividades:

- Atención a través de los diferentes canales definidos por la Entidad, de acuerdo con lo protocolos establecidos, se realizan reuniones mensuales con el contratista verificando el funcionamiento de cada canal y asesor, en busca de implementar acciones correctivas.
- Se realiza medición de la satisfacción al finalizar el contacto del usuario por cada uno de los canales, se analiza la información y se toman las acciones correspondientes.
- A través del contratista se realiza caracterización de usuarios a través de una llamada telefónica, de acuerdo con los procedimientos de la Entidad.



Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

- Se practican 200 encuestas mensuales para medir los siguientes indicadores NPS, CES, CSAT, FCR; los cuales son insumos para la medición anual de satisfacción y forma parte integral del indicador.



- Actualización del protocolo de atención al usuario con enfoque diferencial para población étnica hablante de lenguas distintas al castellano.

C. POLÍTICA DE SIMPLIFICACIÓN, RACIONALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE TRÁMITES.

Se adjunta documento descargado del SUIT, donde se evidencia el monitoreo realizado al primer cuatrimestre del año.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (RESPONSABLE JACQUELINE PEÑA)

Durante el trimestre, la entidad fortaleció la implementación de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública mediante acciones orientadas a garantizar la disponibilidad,

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

calidad, actualización y accesibilidad de la información institucional. Estas actividades permitieron optimizar los espacios de publicación y consulta para la ciudadanía, fortalecer la articulación entre dependencias para la gestión de contenidos, promover el acceso incluyente a la información y consolidar el cumplimiento de los lineamientos normativos en materia de transparencia. Asimismo, se impulsó el fortalecimiento de la cultura de integridad y transparencia entre los servidores públicos y se mantuvo la divulgación periódica de los resultados de la gestión institucional, contribuyendo a una relación más cercana, confiable y transparente con los usuarios y grupos de interés del sector marítimo.

Actividades ejecutadas

- Actualización del calendario de actividades institucionales.
- Coordinación con las dependencias para la mejora y actualización de la información publicada en el Portal Marítimo.
- Realización de reuniones de verificación y articulación, incluyendo la revisión del menú "Participa" con el Grupo de Planeación.
- Reporte y seguimiento de enlaces con inconvenientes y contenidos desactualizados mediante el aplicativo SARITA.
- Revisión, organización y actualización de la información contenida en el menú de Transparencia, con base en la Matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación.
- Capacitación a servidores públicos mediante conferencia sobre transparencia y lucha contra la corrupción.
- Publicación trimestral de los resultados de la gestión de servicio al usuario en el menú "Servicios a la Ciudadanía".
- Divulgación de la gestión de los canales de atención como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas.

E. POLITICA DE GOBIERNO DIGITAL

Con relación a este punto se solicita entregar la información correspondiente al trimestre II y III en el siguiente informe, dado que se debe solicitar la información al Grupo TIC, con debida antelación.

Atentamente,



Capitán de Navío (C) **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**
Coordinador General Dimar

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea Nacional 018000416870 - Bogotá (+57) 601 7954400
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

E1-FOR-089-V8

Identificador /CGZ aZ0k dFwS sOnU lI5j cC8h j2o=

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

Documento firmado digitalmente