

MEMORANDO

(MEM-201700561 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 20 de abril de 2017 21 de abril de 2017

PARA: Capitán de Navío
ESTEBAN URIBE ALZATE
Coordinador Grupo de Coordinación General

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

ASUNTO: Informe interno sistema de atención al ciudadano del 01 de enero al 31 de marzo de 2017

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del 01 de enero a 31 de marzo de 2017.

1. Peticiones recibidas

Durante el periodo a reportar, se registraron **757** modalidades de petición.

1.1 Tipo de petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta	14	1,85%
Sin clasificar	14	1,85%
Felicitación	1	0,13%
A un funcionario	1	0,13%
Petición de información	386	50,99%
Sin clasificar	3	0,40%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	1	0,13%
Documentos	27	3,57%
Información General	239	31,57%
Normatividad	18	2,38%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,13%
Requisitos del trámite	97	12,81%
Petición de interés general o particular	173	22,85%
Documentos	1	0,13%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Estado del trámite	72	9,51%
Información General	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	99	13,08%
Peticiones entre Autoridades	98	12,94%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,13%
(en blanco)	97	12,81%
Presunta irregularidad	44	5,81%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	13	1,72%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	28	3,70%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,13%
Presunta violación al régimen disciplinario	2	0,26%
Queja	5	0,66%
Presunta Negligencia de un funcionario	4	0,53%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,13%
Reclamo	30	3,96%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	24	3,17%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,26%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	4	0,53%
Sugerencia	6	0,80%
A la Entidad	3	0,40%
A un proceso	3	0,40%
Total general	757	100%

1.2 Modalidades de petición por dependencia

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
Administración Talento Humano	1	0,13%													1	0,13%
Apoyo CP01	10	1,32%													10	1,32%
Apoyo CP02	3	0,40%	1	0,13%											4	0,53%
Apoyo CP05	34	4,49%	1	0,13%	2	0,26%			17	2,25%					54	7,13%
Apoyo CP07	6	0,79%							1	0,13%	1	0,13%			8	1,06%
Apoyo CP08	7	0,92%					1	0,13%	1	0,13%					9	1,19%
Apoyo CP14	2	0,26%													2	0,26%
Área de Información Territorial Marino Costera	6	0,79%			1	0,13%									7	0,92%
Área de Investigación Científica	6	0,79%									1	0,13%			7	0,92%
Área de Litorales	12	1,59%									1	0,13%			13	1,72%
Área de Producción y Mantenimiento SEMAB	0	0,00%	1	0,13%											1	0,13%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	1	0,13%								1	0,13%			2	0,26%	
Área de Señalización Marítima	1	0,13%												1	0,13%	
Área de Transporte y Certificación	219	28,93%		24	3,17%	5	0,66%	2	0,26%			1	0,13%	251	33,16%	
Área Financiera	4	0,53%												4	0,53%	
Área Logística	6	0,79%												6	0,79%	
Capitanía de Puerto de Barranquilla	7	0,92%						4	0,53%					11	1,45%	
Capitanía de Puerto de Leticia	1	0,13%												1	0,13%	
Capitanía de Puerto de Riohacha	2	0,26%						3	0,40%					5	0,66%	
Gente de Mar CP04	18	2,38%	1	0,13%	2	0,26%		5	0,66%					26	3,43%	
Gente de Mar CP12	2	0,26%												2	0,26%	
Grupo de Desarrollo Humano	1	0,13%												1	0,13%	
Grupo Legal Marítimo	13	1,72%						1	0,13%	7	0,92%			21	2,77%	
Jurídica CP05	6	0,79%						4	0,53%					10	1,32%	
Marina Mercante CP04	1	0,13%												1	0,13%	
Marina Mercante CP15	1	0,13%												1	0,13%	
Naves CP09	2	0,26%						2	0,26%					4	0,53%	
Planeación CCCP	7	0,92%												7	0,92%	
Planeación CIOH	7	0,92%												7	0,92%	
Protección Marítima	1	0,13%												1	0,13%	
Protección Medio Marino ASIMPO	1	0,13%												1	0,13%	
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	265	35,01%	1	0,13%	1	0,13%		4	0,53%	3	0,40%			274	36,20%	
Subdirección Administrativa y Financiera	4	0,53%												4	0,53%	
Total	657	86,79%	5	0,66%	30	3,96%	6	0,79%	44	5,81%	14	1,85%	1	0,13%	757	100%

1.3 Estado de las peticiones

Estado	Peticiones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Felicitación	Total								
En trámite	38	5,02%	2	0,26%	1	0,13%	6	0,79%	5	0,66%			52	6,87%		
Expediente finalizado	522	68,96%	5	0,66%	28	3,70%	5	0,66%	36	4,76%	7	0,92%	1	0,13%	604	79,79%
Fin por desistimiento	35	4,62%							1	0,13%					36	4,76%
Fin por traslado	42	5,55%							2	0,26%					44	5,81%
Presentado									1	0,13%					1	0,13%
Solicitud de aclaración	20	2,64%													20	2,64%
Total	657	86,79%	5	0,66%	30	3,96%	6	0,79%	44	5,81%	14	1,85%	1	0,13%	757	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

1.4 Medios de recepción

Estado	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	604	79,89%	5	0,66%	23	3,04%	4	0,53%	35	4,63%	10	1,32%	1	0,13%	682	90,08%
Sede Electrónica	53	7,01%			7	0,93%	2	0,26%	9	1,19%	4	0,53%			75	9,92%
Total	657	86,90%	5	0,66%	30	3,97%	6	0,79%	44	5,82%	14	1,85%	1	0,13%	757	100%

1.5 Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
Administrativo y Financiero	7	0,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,92%
Certificados	1	0,13%													1	0,13%
Otra información	2	0,26%													2	0,26%
Sin Clasificar	4	0,53%													4	0,53%
Control de Tráfico Marítimo	29	3,82%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,92%	2	0,26%	0	0,00%	38	5,02%
Autorización de zarpe de naves	2	0,26%							1	0,13%					3	0,40%
Autorización para el arribo de naves	5	0,66%									1	0,13%			6	0,79%
Información no relacionada con trámites	21	2,77%							6	0,79%	1	0,13%			28	3,70%
Normatividad	1	0,13%													1	0,13%
Desarrollo Humano	8	1,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	1,05%
Consulta procesos de selección	1	0,13%													1	0,13%
Personal Dimar retirado	2	0,26%													2	0,26%
Recibo hoja de vida	5	0,66%													5	0,66%
Empresas	56	7,39%	1	0,13%	5	0,66%	0	0,00%	2	0,26%	1	0,13%	0	0,00%	65	8,58%
Empresas de servicio marítimos	39	5,15%			5	0,66%			1	0,13%					45	5,94%
Funciones Dimar	1	0,13%													1	0,13%
Información no relacionada con trámites	14	1,85%							1	0,13%					15	1,98%
Normatividad	2	0,26%	1	0,13%							1	0,13%			4	0,53%
Gente de Mar	198	26,16%	0	0,00%	21	2,78%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	1	0,13%	221	29,19%
Autorización de zarpe de naves	0	0,00%							1	0,13%					1	0,13%
Centros de formación y capacitación	10	1,32%													10	1,32%
Certificados de Suficiencia	7	0,92%													7	0,92%
Certificados médicos	3	0,40%													3	0,40%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	12	1,59%			4	0,53%									16	2,11%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Información no relacionada con trámites	16	2,11%										1	0,13%	17	2,25%	
Licencia de peritos marítimos	4	0,53%												4	0,53%	
Licencia de practicaje	1	0,13%												1	0,13%	
Normatividad	3	0,40%												3	0,40%	
Solicitudes de ascenso	5	0,66%												5	0,66%	
Solicitudes de homologación	1	0,13%												1	0,13%	
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	136	17,97%			17	2,25%								153	20,21%	
Información General de la Entidad	117	15,45%	2	0,26%	0	0,00%	2	0,26%	8	1,05%	7	0,92%	0	0,00%	136	17,97%
Sin Clasificar	2	0,26%												2	0,26%	
Datos o información Unidades Regionales	12	1,59%							2	0,26%	1	0,13%		15	1,98%	
Funciones Dimar	25	3,30%	2	0,26%			1	0,13%	4	0,53%	1	0,13%		33	4,36%	
No competencia de Dimar (trasladada)	40	5,28%							2	0,26%				42	5,55%	
Normatividad	8	1,06%									4	0,53%		12	1,59%	
Otra información	30	3,96%					1	0,13%			1	0,13%		32	4,23%	
Investigación Científica Marítima	15	1,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,26%	0	0,00%	17	2,24%
Cartografía náutica	4	0,53%												4	0,53%	
Centros de Investigación	4	0,53%									1	0,13%		5	0,66%	
Hidrografía/Oceanografía	6	0,79%									1	0,13%		7	0,92%	
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	1	0,13%												1	0,13%	
Litorales	71	9,38%	1	0,13%	1	0,13%	0	0,00%	17	2,25%	1	0,13%	0	0,00%	91	12,02%
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	40	5,28%			1	0,13%			3	0,40%	1	0,13%		45	5,94%	
Información no relacionada con trámites	18	2,38%	1	0,13%										19	2,51%	
Invasiones/restituciones bienes de uso público	2	0,26%							13	1,72%				15	1,98%	
Normatividad	3	0,40%												3	0,40%	
Trazados de jurisdicción	8	1,06%							1	0,13%				9	1,19%	
Naves	143	18,88%	1	0,13%	2	0,26%	4	0,52%	9	1,19%	0	0,00%	0	0,00%	159	21,00%
Sin Clasificar	1	0,13%												1	0,13%	
Asignación número de identificación del casco	1	0,13%												1	0,13%	

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	3	0,40%														3	0,40%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	14	1,85%			1	0,13%										15	1,98%
Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas	2	0,26%														2	0,26%
Información no relacionada con trámites	109	14,40%	1	0,13%	1	0,13%	2	0,26%	9	1,19%						122	16,12%
No competencia de Dimar (trasladada)	1	0,13%														1	0,13%
Normatividad	10	1,32%					2	0,26%								12	1,59%
Permiso de operación para remolcadores	2	0,26%														2	0,26%
Protección del Medio Marino	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	2	0,26%	
Sin Clasificar											1	0,13%				1	0,13%
Aguas de lastre	1	0,13%														1	0,13%
Señalización Marítima	4	0,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,53%	
Información no relacionada con trámites	3	0,40%														3	0,40%
Normatividad	1	0,13%														1	0,13%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	2	0,26%	0	0,00%	1	0,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,39%	
Canales de atención	1	0,13%														1	0,13%
Publicaciones	0	0,00%			1	0,13%										1	0,13%
Zona de consultas y descargas	1	0,13%														1	0,13%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	6	0,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,79%	
Información no relacionada con trámites	5	0,66%														5	0,66%
Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte	1	0,13%														1	0,13%
Total	657	86,79%	5	0,66%	30	3,96%	6	0,79%	44	5,81%	14	1,85%	1	0,13%	757	100,00%	

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario referente a la gestión de las peticiones, una vez se ha enviado la respuesta a la solicitud, se genera un enlace que le permite evaluar las siguientes variables de uno a tres, siendo uno (01) la calificación más baja y tres (03) la más alta. Ítems evaluados:

- Calidad de la respuesta recibida
- Tiempo de envío de la respuesta

Durante los meses reportados en el presente informe, **85** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta. Tres encuestas registraron observaciones, más no se generó calificación por parte del usuario, por ello los resultados se relacionan a **82** encuestas.

2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	57	69,51%
2	11	13,41%
1	14	17,07%
Total	82	100%

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- El usuario indica que la respuesta entregada no fue lo suficientemente clara.
- Las demás causales se deben a confusiones por parte de los ciudadanos para acceder a la respuesta, la cual se remite por correo electrónico junto con la encuesta, se efectúa el proceso de seguimiento de la petición donde se remite aclaración de medios de consulta y se adjunta respuesta para conocimiento del peticionario.

2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	47	57,32%
2	27	32,93%
1	8	9,76%
Total	82	100%

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- Los usuarios por confusión indican no haber recibido respuesta, para lo cual se genera la acción de seguimiento de peticiones donde se brinda aclaración de la ruta de consulta de esta y el canal por el cual se recibe.
- De acuerdo a validación de los tiempos de respuesta de las peticiones con calificación 1 y 2 se evidencia que fueron resueltas dentro de los términos legales estipulados.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	40	48,78%
2,5	20	24,39%
2	11	13,41%
1,5	4	4,88%
1	7	8,54%
Total	82	100%

El **73.17%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor superior a dos coma cinco (**2.5**).

Las siguientes son las observaciones de los usuarios que resolvieron la encuesta:

- “Nos dieron respuesta mostrando colores y letras, pero sin leyenda. No sé como interpretar la respuesta”.
- “No entendí nada de la respuesta...No hubo respuesta solo me enviaron información de mi dactos personales Espero tener una pronta y clara respuesta GRACIAS”
- “se debería especificar en la respuesta que la persona no posee motores fuera de borda o embarcaciones para que la fiscalia omprenda con mas facilidad”
- “La respuesta solo atiende de forma parcial la petición presentada, ya que no se absolviieron algunas dudas y preguntas...”

Las siguientes son las observaciones **positivas**:

- “Gracias por responder prontamente”
- “Excelente servicio de respuesta”
- “Excelente servicio. El tiempo y la calidad de la respuesta fueron óptimos”
- “excelente, cumplen con los estanderes de efectividad, eficacia y eficiencia”
- “Excelente. Mil gracias”
- “Excelente servicio. Me quedo clara la duda que tenia, su respuesta es muy oportuna. tengan buen dia”.
- “solo agradecimientos por haberme resuelto mi peticion en una forma muy clara y en poco tiempo felicitaciones”
- “buenas noches gracias por su rapido aviso y me gustaria saver en cuanto tiempo me estarian enviando los certificados de suficiencia para tener una idea mas proxima agradeciendoles mucho cordial saludos ATT AURELIO RENTERIA V”
- “exelente atencion”
- “Buenas tardes Estimados, sobra decirles muchas gracias por sus servicios de tal significado que a tiempo nos proveen el tiempo para tener un servicio seguro y excelente. Muchas Gracias”

3. Seguimientos efectuados a las encuestas de satisfacción de las peticiones

Desde el mes de diciembre de 2016 se inició la implementación de seguimientos a las observaciones negativas registradas por los ciudadanos, con el fin de mejorar la percepción de

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

servicio y garantizar que se subsanen las inquietudes o falencias expresadas por los peticionarios.

Dado lo anterior, de las **85** encuestas recibidas, **31** contaron con observaciones que permitieron realizar la validación de la trazabilidad efectuada.

Registro de acciones	Cantidad
Observaciones positivas	11
Observaciones negativas que no requieren seguimiento	8
Observaciones negativas que requieren seguimiento	12
Encuestas sin observaciones	54
Total peticiones	85

Las **12** gestiones de seguimiento efectuadas permitieron la aclaración de inquietudes presentadas por los ciudadanos, algunas de ellas fueron:

A. ricardomolares@yahoo.com

«Cuando entre a hacer la solicitud, el enlace se muestra como chat online, así que yo espere una respuesta e interacción con un funcionario, sin embargo no hubo realmente un chat en línea, sino que se generó un correo electrónico. La sugerencia es que en el caso de que sea por fuera de horario de atención, aparezca una nota indicando que ya que no es horario de atención, se genera un correo. Muchas gracias»

La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:

Señor Ricardo, reciba un cordial saludo de la Dirección General Marítima.

De acuerdo a la validación de sus observaciones registradas en la encuesta de satisfacción derivada de la petición registrada bajo número 292017100197 donde nos consultó: “¿A que cuenta número de cuenta se consigna por trámite licencia de perito?”.

Nos permitimos informar que de acuerdo al seguimiento de sus comentarios donde nos manifiesta la importancia de generar publicación del horario de atención en el chat, amablemente le confirmamos que se efectuaron las acciones pertinentes para que se encuentre disponible el mensaje que informe los tiempos de disponibilidad de la atención por este canal.

Agradecemos sus comentarios los cuales nos permiten mejorar los procesos de atención para brindarles un mejor servicio, le deseamos un feliz día.

B. efromesa@gmail.com:

«muchísimo tiempo para responder, además nunca pude consultar la respuesta»

La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
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/SE-tramitesenlinea> (Válido indefinidamente) fjd0 6GI5 cijk IU3C z9PO hIya mV8=

Documento firmado digitalmente

Señor Adolfo Romero, reciba un cordial saludo de la Dirección General Marítima.

De acuerdo a validación de sus observaciones registradas en la encuesta de satisfacción derivada de la petición registrada bajo número 292017101731, donde nos consulta la fecha de aplicación del convenio internacional sobre líneas de carga.

Nos permitimos informar que de acuerdo al seguimiento de sus comentarios donde nos manifiesta demoras en la respuesta e inconvenientes para consultarla, amablemente le confirmamos que la atención de chat se encuentra disponible en el siguiente horario: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. la consulta de acuerdo a validación se recibió a las 12:45 p.m. fuera del horario establecido, por este motivo se cargó como petición de información con un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.

Por otro lado el día 15 de marzo fue remitida la respuesta a la dirección de correo electrónico registrada efromesa@gmail.com desde la dirección sgdea@dimar.mil.co con el asunto: Dirección General Marítima – DIMAR – Radicado de salida 29201701455, en este correo en la parte final encontrara adjunta la respuesta en formato PDF. Sin embargo con el objetivo de que usted tenga la respuesta a su petición se hace el reenvío de la misma adjunto a este mensaje.

Esperamos que la ampliación de la información le permita acceder a la respuesta de su petición, recuerde que cualquier consulta adicional puede hacérsola llegar a través de nuestros canales de atención, Chat: www.dimar.mil.co horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., línea de atención en Bogotá 220 04 90 Ext. 2454 o correo institucional dimar@dimar.mil.co

El usuario respondió al correo de seguimiento lo siguiente:

«*Muchas Gracias por su amable atención*»

C. ljcr88@hotmail.com

«*Solicité también verificación de la empresa contratante si es fiable o no y no recibí respuesta*»

La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:

Señora Laura Janneth Correa Rosales, reciba un cordial saludo de la Dirección General Marítima.

De acuerdo a validación de sus observaciones registradas en la encuesta de satisfacción derivada de la petición registrada bajo número 292017100563 en la cual nos consulta “Buen día, Tengo una oferta para el Departamento de logística y servicios a bordo de las líneas Star Cruises y debo saber el proceso para sacar la tarjeta de embarque o navegación. Quedo atenta”.

Nos permitimos informar que de acuerdo al seguimiento de sus comentarios donde nos manifiesta que no se remitió información acerca de la confiabilidad de la empresa “Star Cruises”, se efectuó validación de la consulta elevada por usted, con el fin de verificar la calidad de la información emitida y se evidenció que dentro del mensaje que recibimos, se incluyó

“*Consolidemos nuestro país marítimo*”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

únicamente la solicitud de información de los requisitos de titulación, información que fue enviada correctamente.

Por otro lado la Dirección General Marítima no tiene competencia en temas comerciales ni de contratación.

Recuerde que cualquier consulta adicional puede hacérsela llegar a través de nuestros canales de atención, Chat: www.dimar.mil.co horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., línea de atención en Bogotá 220 04 90 Ext. 2454 o correo institucional dimar@dimar.mil.co

4. Informe quejas y reclamos

Del 01 de enero al 31 de marzo de 2016, se registraron en el sistema cinco (5) quejas y treinta (30) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad
Queja	5
Reclamo	30

4.1 Relación de quejas y reclamos

Modalidad	Número de recibidas
Queja	5
Presunta Negligencia de un funcionario	4
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1
Reclamo	30
Demora en el tiempo de entrega del trámite	24
Fallas en los canales de comunicación	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	4
Total	35

5. Felicidades

Modalidad	Número de recibidas
Felicitación	1
A un funcionario	1
Total	1

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

6. Resultados indicadores de gestión

***Nota:** el tiempo de las peticiones se basa en diez (10) días hábiles para las peticiones de información y documentos; quince (15) días hábiles para las peticiones de interés general o particular (incluye queja, reclamo, sugerencia, presunta irregularidad); y treinta (30) días para las consultas. Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.

6.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el periodo a reportar, el **94,19%** del total de las peticiones recibidas fueron resueltas dentro del tiempo legal vigente.

6.2. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Total	# vencidas	Promedio días de respuestas	Promedio días respuesta vencidas
Consulta	14	0	7,35	
Felicitación	1	0	1	
Petición	657	38	4,67	3,13
Presunta irregularidad	44	3	8,65	7,3
Queja	5	2	12,8	4,5
Reclamo	30	1	5,26	1
Sugerencia	6	0	4	
Total	757	44	6,24	3,98

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

Para el periodo a reportar, el **73.17%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

6.4. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se prestaron **0** casos relacionados con presuntos hechos de corrupción.

7. Atención presencial al ciudadano (*front office*)

En el marco de la implementación de la tercerización del servicio de atención al público presencial, se procede a informar el estado del mismo, con el fin de hacer seguimiento y establecer mecanismos de mejora en la atención al ciudadano.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

El servicio tercerizado, se encuentra contratado en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D. C.

7.1 Tiempo promedio de espera por unidad y servicio

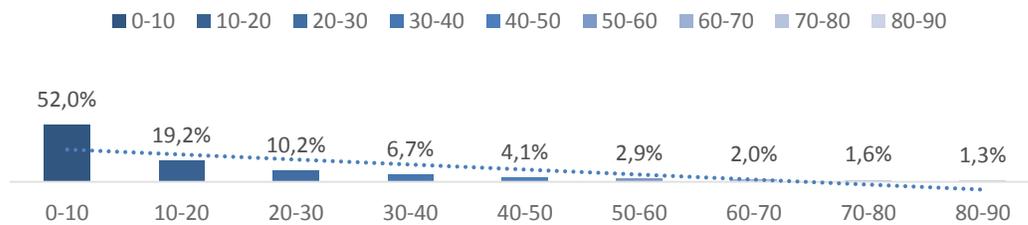
Servicios	Número de turnos	Tiempo promedio espera
Barranquilla	760	0:22:43
Facturación	157	0:25:03
Gestión documental	51	0:33:48
Naves mayores	63	0:16:21
Naves menores	21	0:14:23
Zarpes	246	0:20:31
Títulos y licencias	222	0:23:32
Buenaventura	3599	0:17:02
Gentes	1682	0:17:42
Multas	183	0:21:24
Registro correspondencia	635	0:14:55
Zarpes y arribos Nac.	902	0:14:44
Facturación y recaudos	174	0:24:56
Naves	23	0:23:06
Cartagena	6194	0:14:36
Facturación	948	0:24:40
Gente de mar	1983	0:09:32
Gestión documental	1858	0:09:50
Zarpes	495	0:27:38
Asesores de servicio	910	0:17:50
San-Andres	143	0:05:20
Gente de mar	143	0:05:20
Santa-marta	1199	0:21:27
Control trafico marítimo	176	0:18:38
Gente de mar	477	0:13:38
Información general	54	0:39:32
Jurídica	18	0:58:13
Litorales	7	0:57:13
Marina mercante	399	0:25:47
Recaudos	67	0:30:51
Turno especial	1	0:01:12
Total	11895	0:16:26

El **52,0%** de los usuarios fueron atendidos en un tiempo menor a 10 minutos, siendo esta la tendencia de espera que debe tener un usuario para ser atendido.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Distribución tiempo de espera

7.2 Tiempo promedio de atención por unidad y servicio

Servicios	Número de turnos	Tiempo promedio atención
Barranquilla	479	0:06:15
Facturación	33	0:11:50
Gestión documental	8	0:04:34
Zarpes	193	0:03:45
Títulos y licencias	171	0:06:39
Naves mayores	61	0:08:53
Naves menores	13	0:12:25
Buenaventura	2589	0:09:44
Gentes	1568	0:09:53
Multas	46	0:10:30
Registro correspondencia	282	0:09:46
Zarpes y arribos Nac.	634	0:09:14
Facturación y recaudos	51	0:09:23
Naves	8	0:13:27
Cartagena	5097	0:10:10
Facturación	783	0:10:52
Gente de mar	1982	0:10:42
Gestión documental	1137	0:06:59
Turno especial	2	0:05:38
Zarpes	363	0:10:37
Asesores de servicio	830	0:12:26
San-Andres	116	0:13:45
Gente de mar	116	0:13:45
Santa-marta	867	0:12:20
Control tráfico marítimo	41	0:05:43
Gente de mar	428	0:13:19
Información general	9	0:13:00
Jurídica	1	0:02:14
Litorales	2	0:08:33
Marina mercante	371	0:12:13

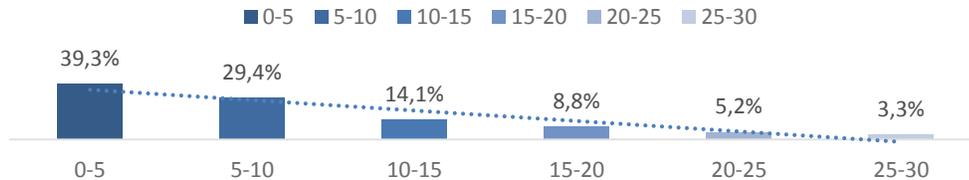
“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Recaudos	15	0:06:09
Total	9148	0:10:06

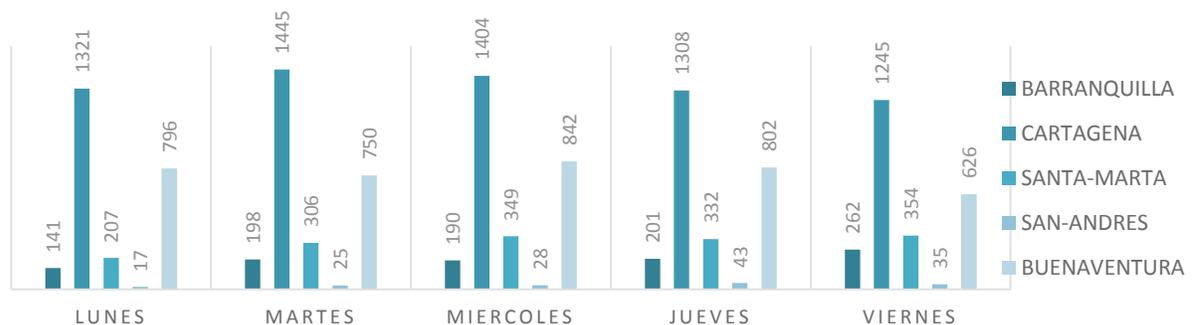
El tiempo promedio de atención del **68.7%** de los usuarios atendidos es hasta de 10 minutos, el **22.9%** tiene un promedio de atención de entre 11 y 20 minutos y el **7.5%** restante, dura en atención un promedio de 21 a 30 minutos.

Distribución tiempo de atención



7.3 Turnos atendidos por capitania

Número de turnos						
Día	Barranquilla	Cartagena	Santa Marta	San Andrés	Buenaventura	Total
Lunes	141	1321	207	17	796	2482
Martes	198	1445	306	25	750	2724
Miércoles	190	1404	349	28	842	2813
Jueves	201	1308	332	43	802	2686
Viernes	262	1245	354	35	626	2522
Total	992	6723	1548	148	3816	13227



Durante el primer trimestre de 2017, no se evidencia por capitánías de puerto una tendencia de afluencia de usuarios definida.

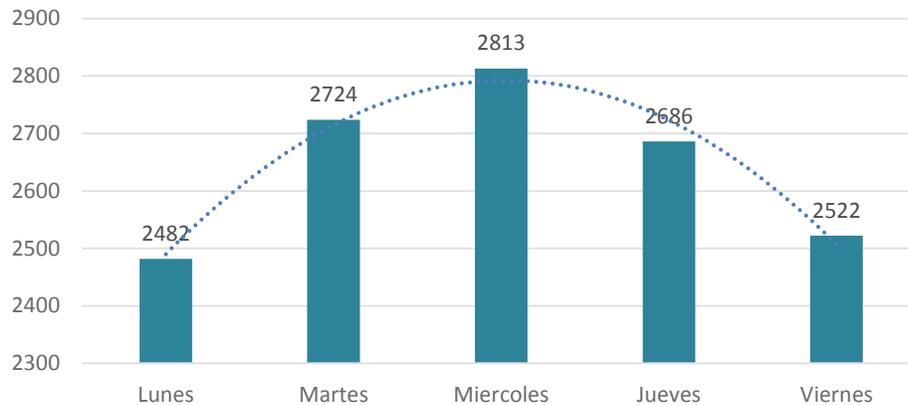
Número de turnos						
Día	Barranquilla	Cartagena	Santa Marta	San Andrés	Buenaventura	Total
Lunes	141	1321	207	17	796	2482
Martes	198	1445	306	25	750	2724
Miércoles	190	1404	349	28	842	2813

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Jueves	201	1308	332	43	802	2686
Viernes	262	1245	354	35	626	2522
Total	992	6723	1548	148	3816	13227

Al realizar análisis del total de capitanías se evidencia el inicio de la semana con volumen bajo de atención, tendiendo a aumentar y logrando su punto máximo a la mitad de la semana para volver a disminuir el día viernes.



8. Canales de atención

Dentro de las actividades adelantadas por el Área de Servicio y Participación Ciudadana también se encuentra la atención de los canales dispuestos para el acercamiento con la ciudadanía, los cuales, corresponden a:

- Línea de atención telefónica.
- Correo institucional.
- Chat.

8.1 Canal de atención telefónico

Estado	Total	%
Contestado	1405	59,26%
No contestado	677	28,55%
Ocupado	289	12,19%
Total	2371	100%

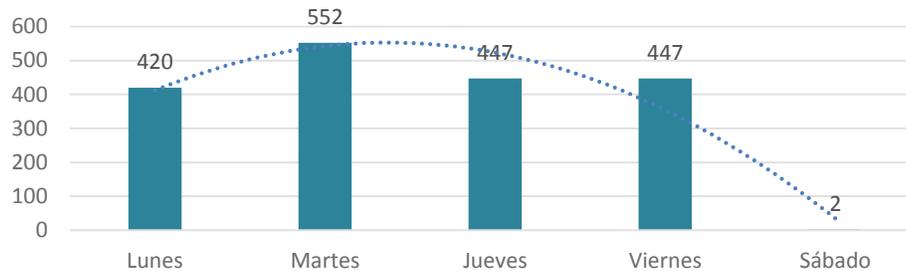
En el primer trimestre de 2017 los ciudadanos generaron **2371** comunicaciones de las cuales se atendieron el **59,26%** de los contactos, el **40,74%** de los ciudadanos no pudo contactarse por encontrarse ocupada la línea o porque no fue atendida su comunicación.

Se evidencia un aumento del **93,08%** de comunicaciones con respecto al periodo anterior (IV trimestre 2016).

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

8.1.2 Comportamiento de llamadas por día de la semana



8.1.3 Tiempos de llamada

El promedio de tiempo de llamada corresponde a **04 minutos 44 segundos**.

8.2 Correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS y corresponde así mismo 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.

Dentro de la gestión realizada a las peticiones recibidas por el correo institucional se encuentra la creación de la petición en la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano (módulo del SGDEA)), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos.

La gestión efectuada en el trimestre reportado fue la siguiente:

Gestión realizada	Total	%
Correos spam	986	38,73%
Correos radicados como peticiones	419	16,46%
Correos respondidos directamente por este canal	75	2,95%
Correos trasladados internamente (no peticiones)	442	17,36%
Correos informativos que no requirieron gestión	624	24,51%
Total	2546	100%

8.3 Chat

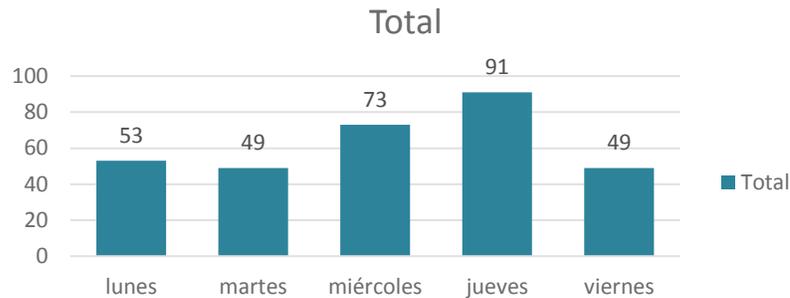
Dentro del periodo reportado, el canal de atención recibió **315** consultas por parte de los ciudadanos, la duración promedio de atención corresponde a **21 minutos 08 segundos**.

Día de la semana	Total	%
Lunes	53	16,83%
Martes	49	15,56%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

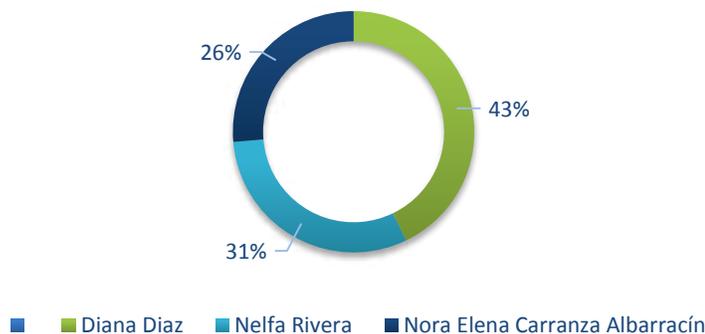
Miércoles	73	23,17%
Jueves	91	28,89%
Viernes	49	15,56%
Total general	315	100%



8.3.1 Atención por funcionario del canal

Operador	Cuenta de Operador	%
Diana Diaz	135	42,86%
Nelfa Rivera	97	30,79%
Nora Elena Carranza	83	26,35%
Total general	315	100%

Atención por operador



8.3.2 Evaluación del canal por parte del ciudadano

Este canal cuenta con la opción de calificación de 1 a 5, donde la escala corresponde a (1) totalmente insatisfecho a (5) totalmente satisfecho.

El **4%** de los usuarios calificó la atención, de los cuales el **85,71%** se encuentra satisfechos con la atención y el **14,29%** calificó este servicio con 1 o 2, a continuación la escala de calificación.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Escala de calificación	Total	%
1	1	7,14%
2	1	7,14%
3	1	7,14%
5	11	78,57%
Total	14	100%

9. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los procesos y así minimizar los productos no conformes identificados (reclamos) se sugiere que los procesos, que evidencien que alguna no conformidad fue relacionada con sus funciones, solicite al Área de Servicio y Participación Ciudadana, copia de las no conformidades, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana