

## MEMORANDO

(MEM-201701048 – MD-DIMAR-GRUCOG - ASEPAC )

Bogotá, D. C. 11 julio de 2017, 18 de julio de 2017

PARA: Capitán de Navío  
**ESTEBA URIBE ALZATE**  
Coordinador Grupo Coordinación General

DE: Técnico de Servicios  
**NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

**ASUNTO:** Informe interno PQRS segundo trimestre 2017

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de abril a 30 de junio de 2017.

### 1. Peticiones recibidas.

Del 01 de abril al 30 de junio de 2017, se registraron en el sistema **666** modalidades de petición, en comparación con el periodo anterior correspondiente del 1 de enero al 31 de marzo de 2017 donde se recibieron **756** peticiones.

#### 1.1. Tipo de petición.

Modalidad	Número recibidas	%
<b>Consulta</b>		
Reconocimiento de un Derecho	1	0,15%
Sin clasificar	15	2,25%
<b>Petición de información</b>		
Sin clasificar	3	0,45%
Documentos	47	7,06%

**“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	1	0,15%
Información General	167	25,08%
Normatividad	12	1,80%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,15%
Requisitos del trámite	80	12,01%
<b>Petición de interés general o particular</b>		
Estado del trámite	31	4,65%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	1	0,15%
Reconocimiento de un Derecho	161	24,17%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>		
Sin Clasificar	89	13,36%
<b>Presunta irregularidad</b>		
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	8	1,20%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	12	1,80%
<b>Queja</b>		
Sin clasificar	1	0,15%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,15%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	1	0,15%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,15%
<b>Reclamo</b>		
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,15%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	25	3,75%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,15%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3	0,45%
<b>Sugerencia</b>		
A la Entidad	2	0,30%
A un proceso	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

## 1.2. Modalidades de petición por dependencia

Dependencias de la Entidad o de la fuerza	Petición		Queja	Reclamo		Sugere ncia	Presunta irregulari dad		Consult a		Total general	
Apoyo CP01	22	3,30%	0,00 %		0,00 %	0,00 %	1	0,15 %	1	0,15 %	24	3,60%
Apoyo CP02	6	0,90%	0,00 %	1	0,15 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	7	1,05%
Apoyo CP03	0	0,00%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	1	0,15 %	1	0,15%
Apoyo CP05	40	6,01%	0,15 %	1	0,00 %	0,30 %	2	1,20 %	8	0,30 %	53	7,96%
Apoyo CP07	5	0,75%	0,00 %	1	0,15 %	0,00 %	2	0,30 %		0,00 %	8	1,20%
Apoyo CP08	8	1,20%	0,00 %		0,00 %	0,00 %	1	0,15 %		0,00 %	9	1,35%
Área de Información Territorial Marino Costera	10	1,50%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	10	1,50%
Área de Investigación Científica	10	1,50%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	10	1,50%
Área de Litorales	12	1,80%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	12	1,80%
Área de Señalización Marítima	2	0,30%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	2	0,30%
Área de Transporte y Certificación	18 4	27,63 %	0,15 %	1	2 2	3,30 %	1	0,15 %	1	0,15 %	2 1	31,68 %
Área Financiera	14	2,10%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	14	2,10%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	2	0,30%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	2	0,30%

**“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

Capitanía de Puerto de Barranquilla	10	1,50%	0,00 %	1	0,15 %	0,00 %	1	0,15 %	2	0,30 %	14	2,10%
Capitanía de Puerto de Leticia	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Capitanía de Puerto de Riohacha	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Control Tráfico Marítimo	6	0,90%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	6	0,90%
Gente de Mar CP04	18	2,70%	0,00 %	2	0,30 %	0,00 %	1	0,15 %	1	0,15 %	22	3,30%
Gente de Mar CP12	2	0,30%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	2	0,30%
Grupo de Desarrollo Humano	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Grupo Legal Marítimo	7	1,05%	0,00 %		0,00 %	0,00 %	2	0,30 %	4	0,60 %	13	1,95%
Marina Mercante CP15	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Mejoramiento Continuo INRED4	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%
Naves CP09	5	0,75%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	5	0,75%
Planeación CCCP	5	0,75%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	5	0,75%
Planeación CIOH	9	1,35%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %	1	0,15 %	10	1,50%
Protección Marítima	1	0,15%	0,00 %		0,00 %	0,00 %		0,00 %		0,00 %	1	0,15%

**“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 de Atención y Participación Ciudadana	209	31,38%	2	0,30%	3	0,45%	0,00%	3	0,45%	2	0,30%	219	32,88%	
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>89,04%</b>	<b>4</b>	<b>0,60%</b>	<b>30</b>	<b>4,50%</b>	<b>3</b>	<b>0,45%</b>	<b>20</b>	<b>3,00%</b>	<b>16</b>	<b>2,40%</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

### 1.3. Estado de las peticiones

Estado	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Total general	
En trámite	47	7,06%	2	0,30%	3	0,45%	1	0,15%	4	0,60%	6	0,90%	63	9,46%
Expediente finalizado	479	71,92%	2	0,30%	25	3,75%	2	0,30%	15	2,25%	8	1,20%	531	79,73%
Fin por desistimiento	26	3,90%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,15%	1	0,15%	28	4,20%
Fin por traslado	15	2,25%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	15	2,25%
Solicitud de aclaración	26	3,90%		0,00%	2	0,30%		0,00%		0,00%	1	0,15%	29	4,35%
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>89,04%</b>	<b>4</b>	<b>0,60%</b>	<b>30</b>	<b>4,50%</b>	<b>3</b>	<b>0,45%</b>	<b>20</b>	<b>3,00%</b>	<b>16</b>	<b>2,40%</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

### 1.4. Medios de recepción

Canales	Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad		Total general	
Oficina de atención al ciudadano (OAC)	540	81,08%	2	0,30%	20	3,00%	14	2,10%		0,00%	17	2,55%	593	89,04%
Sede electrónica	53	7,96%	2	0,30%	10	1,50%	2	0,30%	3	0,45%	3	0,45%	73	10,96%
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>89,04%</b>	<b>4</b>	<b>0,60%</b>	<b>30</b>	<b>4,50%</b>	<b>16</b>	<b>2,40%</b>	<b>3</b>	<b>0,45%</b>	<b>20</b>	<b>3,00%</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

**"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

### 1.5. Solicitudes por clase de asunto

Asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Total
<b>Administrativo y Financiero</b>							
Certificados	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Consultas	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Otra información	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Sin clasificar	13	1,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13 1,95%
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>							
Sin clasificar	0	0,00%	1 0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Autorización de zarpe de naves	4	0,60%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4 0,60%
Autorización para el arribo de naves	3	0,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3 0,45%
Funciones Dimar	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Información no relacionada con trámites	14	2,10%	1 0,15%	0,00%	0,00%	4 0,60%	19 2,85%
<b>Desarrollo Humano</b>							
Funciones Dimar	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Personal Dimar retirado	2	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,30%
<b>Empresas</b>							
Empresas de servicio marítimos	17	2,55%	1 0,15%	1 0,15%	0,00%	0,00%	20 3,00%
Información no relacionada con trámites	7	1,05%	0,00%	2 0,30%	0,00%	1 0,15%	10 1,50%
Normatividad	2	0,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2 0,30%
<b>Gente de Mar</b>							
Centros de formación y capacitación	20	3,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20 3,00%
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1 0,15%
Certificados de Suficiencia	10	1,50%	0,00%	1 0,15%	0,00%	0,00%	11 1,65%
Certificados médicos	2	0,30%	0,00%	0,00%	1 0,15%	0,00%	3 0,45%

**“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



(Válido indefinidamente)  
 https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea



Documento de identificación del Marino (DIM)	12	1,80%	0,00%	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13	1,95%		
Información no relacionada con permisos	12	1,80%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	12	1,80%		
Falta de peritos marítimos	4	0,60%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,60%		
Falta de practicaje	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%	2	0,30%	
Normatividad	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%		
Solicitudes de ascenso	3	0,45%	0,00%	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,60%		
Solicitudes de homologación	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%		
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	84	12,61%	1	0,15%	8	1,20%	0,00%	0,00%	1	0,15%	94	14,11 %	
<b>Información General de la Entidad</b>													
Sin clasificar	3	0,45%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,45%		
Certificados de suficiencia	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%		
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%		
Datos o información Unidades Regionales	20	3,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20	3,00%		
Funciones Dimar	48	7,21%	0,00%	1	0,15%	1	0,15%	1	0,15%	5	0,75%	56	8,41%
No competencia de Dimar (trasladada)	16	2,40%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16	2,40%		
Normatividad	4	0,60%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,60%		
Otra información	10	1,50%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	1,50%		
<b>Investigación Científica Marítima</b>													
Cartografía náutica	3	0,45%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,45%		
Hidrografía/Oceanografía	2	0,30%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,30%		
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	17	2,55%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%	18	2,70%	
<b>Litorales</b>													
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	43	6,46%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,15%	0,00%	44	6,61%		

**“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	11	1,65%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,15%	1	0,15%	13	1,95%	
Invasiones/restitución bienes de uso público	6	0,90%	0,00%		0,00%	0,00%	6	0,90%	2	0,30%	14	2,10%	
Arrestados de jurisdicción	21	3,15%	0,00%	1	0,15%	0,00%	1	0,15%	2	0,30%	25	3,75%	
<b>Naves</b>													
Asignación Letras de Llamada / MMSI	3	0,45%	0,00%	5	0,75%	0,00%		0,00%		0,00%	8	1,20%	
Asignación número de identificación del casco	2	0,30%	0,00%	3	0,45%	0,00%		0,00%		0,00%	5	0,75%	
Autorización de exención de una regla o norma marítima	2	0,30%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,30%	
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	3	0,45%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	3	0,45%	
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	22	3,30%	0,00%	4	0,60%	0,00%		0,00%		0,00%	26	3,90%	
Expedición de permiso de construcción, cambio de especificaciones o alteración de embarcaciones	3	0,45%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	1	0,15%	4	0,60%	
Información no relacionada con trámites	111	16,67%	0,00%	1	0,15%	1	0,15%	5	0,75%	1	0,15%	119	17,87 %
Normatividad	10	1,50%	0,00%	1	0,15%	0,00%		0,00%		0,00%	11	1,65%	
<b>Protección del Medio Marino</b>													
Aguas de lastre	6	0,90%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	6	0,90%	
Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	1	0,15%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,15%	
<b>Protección Marítima (PBIP)</b>													
Información no relacionada con trámites	2	0,30%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,30%	

**"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

Señalización Marítima														
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a Navegación por parte de privados o entidades públicas	1	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,15%		
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional														
Información no relacionada con trámites	3	0,45%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,45%		
<b>Total general</b>	<b>593</b>	<b>89,04%</b>	<b>4</b>	<b>0,60%</b>	<b>30</b>	<b>4,50%</b>	<b>3</b>	<b>0,45%</b>	<b>20</b>	<b>3,00%</b>	<b>16</b>	<b>2,40%</b>	<b>666</b>	<b>100%</b>

## 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, **66** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:

- En calidad de la respuesta se presentaron **03** encuestas sin calificación.
- En tiempo de la respuesta se presentaron **02** encuestas sin calificación.

### 2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	45	68,18%
2	12	18,18%
1	6	9,09%
Sin calificación	3	4,55%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

**“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

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

- El usuario manifiesta incumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de trámites.
- 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	41	62,12%
2	14	21,21%
1	9	13,64%
Sin calificación	2	3,03%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

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.

## 2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	38	57,58%
2,5	9	13,64%
2	9	13,64%
1,5	3	4,55%
1	5	7,58%
Sin calificación	2	3,03%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

El **71.21%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor superior a dos coma cinco (**2.5**).

**“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

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

- Aún no he recibido respuesta
- En el caso de nuestra petición, la única información enviada por parte de la DIMAR es que nuestra petición fue recibida, pero aún no se nos ha dado respuesta alguna en relación con lo solicitado en sí.
- Me enviaron un correo dónde me envía a la página de la Dimar donde según debo ver la respuesta a mi reclamo, e ingreso el número de radicado 14201702100 el cual no existe según dice la página, el número de radicado no existe, por lo que me parece una falta de respeto que lleven tanto tiempo en darme una respuesta y me envíen un código inexistente.
- No se ha recibido respuesta alguna, al digitar el código aparece: "No se ha podido encontrar el trámite o solicitud con el código indicado"

Las siguientes son las observaciones positivas:

- Un servicio muy rápido con información detallada.
- Señores DIMAR muy satisfecho por su apoyo a mis quejas inquietudes y peticiones, agradezco su eficiencia y me disculpan por aseveraciones muy fuertes que nunca quisiera haber utilizado, pero la verdad hay que decirlo y ustedes son nuestros apoyo en los momentos difíciles para nosotros los hombres de mar Gracias.
- Muchas gracias.
- Excelente servicio
- Excelente. Gracias por su pronta respuesta.

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

De acuerdo a lo anterior de las **66** encuestas recibidas, **18** contaron con observaciones que permitieron realizar la validación de la trazabilidad efectuada.

Registro de acciones	Cantidad
Observaciones positivas	8
Observaciones negativas que no requieren seguimiento	5

**“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

Observaciones negativas que requieren seguimiento	5
Encuestas sin observaciones	48
<b>Total peticiones</b>	<b>66</b>

Las **05** gestiones de seguimiento efectuadas permitieron la aclaración de inquietudes presentadas por los ciudadanos, algunas de ellas fueron:

**A.** [alro65@gmail.com](mailto:alro65@gmail.com)

Solo me acusaron recibo de la sugerencia pero nada más, hasta la fecha no me han dado una respuesta si lo van a tener en cuenta o están trabajando en eso o les pareció una buena idea

#### **La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:**

Señor Álvaro 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 292017102170, donde nos brinda sugerencias relacionadas con la contratación de personal Colombiano en embarcaciones de bandera extranjera.

Nos permitimos informar que de acuerdo al seguimiento de sus comentarios donde nos manifiesta no haber recibido respuesta a su sugerencia, amablemente nos permitimos informar que el día 4 de abril de 2017 fue remitida la respuesta a la dirección de correo electrónico registrada [Alro65@gmail.com](mailto:Alro65@gmail.com) desde la dirección [sgdea@dimar.mil.co](mailto:sgdea@dimar.mil.co) con el asunto: Dirección General Marítima – DIMAR – Radicado de salida 29201701937, 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 hacérsela llegar a través de nuestros canales de atención, Chat: [www.dimar.mil.co](http://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](mailto:dimar@dimar.mil.co)  
(Se remite la respuesta como archivo adjunto).

**B.** [alainjair@hotmail.com](mailto:alainjair@hotmail.com)

No se ha recibido respuesta alguna, al digitar el código aparece: "No se ha podido encontrar el trámite o solicitud con el código indicado"

### La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:

Señor Alain Buitrago, 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 292017102825, donde nos solicita información para adquirir ejemplar de la segunda edición de la revista País de Mares.

Nos permitimos informar que de acuerdo al seguimiento de sus comentarios donde nos manifiesta no haber recibido respuesta a su solicitud, amablemente nos permitimos informar que el día 26 de abril de 2017 fue remitida la respuesta a la dirección de correo electrónico registrada [alainjair@hotmail.com](mailto:alainjair@hotmail.com) desde la dirección [sgdea@dimar.mil.co](mailto:sgdea@dimar.mil.co) con el asunto: Dirección General Marítima – DIMAR – Radicado de salida 29201702376, 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 hacérsela llegar a través de nuestros canales de atención, Chat: [www.dimar.mil.co](http://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](mailto:dimar@dimar.mil.co)

### El usuario remitió respuesta al seguimiento con fecha 8 de mayo de 2017, donde indico.

Buenas tardes,  
Recibida satisfactoriamente su respuesta.  
Gracias  
Aláin Buitrago

### C. [consulpanbarrancol@hotmail.com](mailto:consulpanbarrancol@hotmail.com)

Al solicitar información telefónica, es rápida, con educación, buen genio y amabilidad. Muy agradecida por el apoyo de la Dimar. La página de consulta es lo que tengo últimamente problema permanece caída.

### La respuesta de seguimiento entregada al ciudadano fue la siguiente:

Señora Ana Joaquina Lora, 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 292017102673, donde nos solicita información referente a la validez de un documento expedido por la Autoridad Marítima Colombiana.

Amablemente nos permitimos indicar que hemos recibido sus observaciones, agradeciendo en primera instancia su felicitación y permitimos conocer su percepción de servicio. En atención al

inconveniente reportado frente a la consulta de validación de documentos, se realizó el proceso en la zona de consultas y descargas evidenciando que se encuentra en funcionamiento y completa disponibilidad de información, para facilitar su consulta y solucionar el percance reportado por usted a continuación generamos envío del instructivo de consulta:

1. Ingresar a [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)
2. Ubicar en herramientas de Interacción “Zona de consultas y descargas”.
3. Seleccionar Titulación de gente de mar.
4. Digitar la cédula o documento de identificación con puntos.
5. Dar clic en consultar.

Como aparece a continuación arroja la información del documento expedido (remitimos link directo de acceso: <http://app.dimar.mil.co/zonadescarga/Formularios/frmConsultaGenteMar.aspx>)

**Zona de Consultas y Descargas**

**Titulación / Seafarers**

Cédula / ID: 8.749.612      Nombre y Apellidos / Name and Surname: CONSTANTINO ANDRADE RODRIGUEZ

**LICENCIAS / LICENSES**

Licencia de Navegación / Navigation license	Expedición / Issued	Vencimiento / Due

**TITULOS / TITLES**

Grado/Rank	Reglas/Rules	Issue_In	Expires_In	Limitations/Capabilities/Análisis
Mecánico Especializado-Especialized Mechanic	V/2.5	10/02/2017	09/02/2022	Electricista - Electrician - No apto para el servicio en tanqueros - No competent for service in tankers
Mecánico Especializado-Especialized Mechanic	V/2.5	23/03/2017	22/03/2022	Electricista - Electrician - Apto para el servicio en petroleros-químicos - Competent for service in oil/chemical tankers

Esperamos que la ampliación de la información le permita acceder a la respuesta de su petición, recuerde que cualquier consulta adicional puede hacérsela llegar a través de nuestros canales de atención, Chat: [www.dimar.mil.co](http://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](mailto:dimar@dimar.mil.co).

#### 4. Informe quejas y reclamos

Del 01 de abril al 30 de junio de 2017, se registraron en el sistema dos (4) quejas y cuatro (30) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad
Queja	4
Reclamo	30

##### 4.1. Relación de quejas y reclamos

Modalidad	Número de recibidas
<b>Queja</b>	<b>4</b>
Sin clasificar	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1
Presunta violación a las normas de la marina mercante	1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1
<b>Reclamo</b>	<b>30</b>
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	25
Fallas en los canales de comunicación	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	3
<b>Total</b>	<b>34</b>

#### 5. Felicitaciones

Modalidad	Número de recibidas
Felicitación	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

#### 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	16	2	10,87	9,5
Felicitación	0	0	0	0
Petición	593	42	4,39	2,88
Presunta irregularidad	20	3	7,95	3
Queja	4	0	2,5	0
Reclamo	30	0	5,96	0
Sugerencia	3	1	6	1
<b>Total</b>	<b>666</b>	<b>48</b>	<b>5,38</b>	<b>2,34</b>

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

Para el periodo a reportar, el **71.21%** 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 para la presente vigencia en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, San Andrés y en la Sede Central en Bogotá D. C.

Las siguientes son las actividades realizadas por el front en estas unidades:

- Atención y asesoría presencial relacionada con Información de los distintos requerimientos solicitados por el usuario.
- Recepción, verificación y radicación de trámites en la OAC.
- Facturación de trámites requeridos por el usuario.
- Entrega de trámites a los ciudadanos.
- Toma de datos biométricos.
- Cálculo de tiempo de embarque.
- Atención telefónica que consiste en la asesoría de trámites, y estado de las solicitudes radicadas por los usuarios.
- Validación en página web sofiaplus del SENA los certificados aportados por los usuarios en la radicación de tramites efectuando un primer filtro de verificación de autenticidad del documento.
- Validación en la página web de CENDIATRA la autenticidad de los certificados médicos con el fin de mitigar las posibles falsificaciones.
- Recibir por parte del Back Office los trámites dispuestos para entrega a los usuarios, dejando constancia del recibo de documentos.

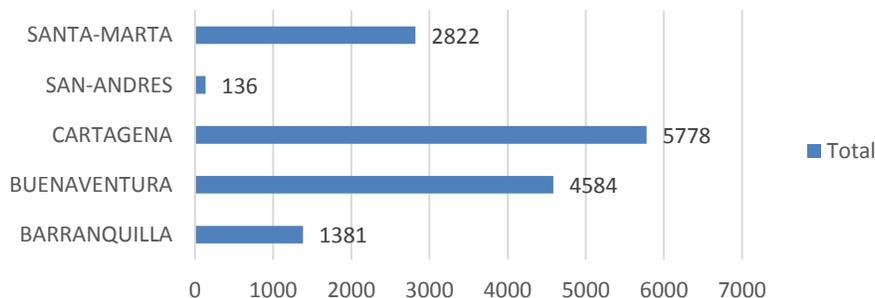
### 7.1 informe de atención presencial prestada por front office

A continuación presentamos la información que se recopila a través del sistema digital de turnos que en la actualidad como se especificaba en el punto anterior se encuentra implementado en las capitanías de puerto de Buenaventura, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta.

#### 7.1.1. Visitas por Capitanía de Puerto en el periodo de análisis.

En el periodo de análisis se presentaron **14.701** visitas por parte de los ciudadanos en las unidades de Buenaventura, Barranquilla, Cartagena, San Andrés y Santa Marta.

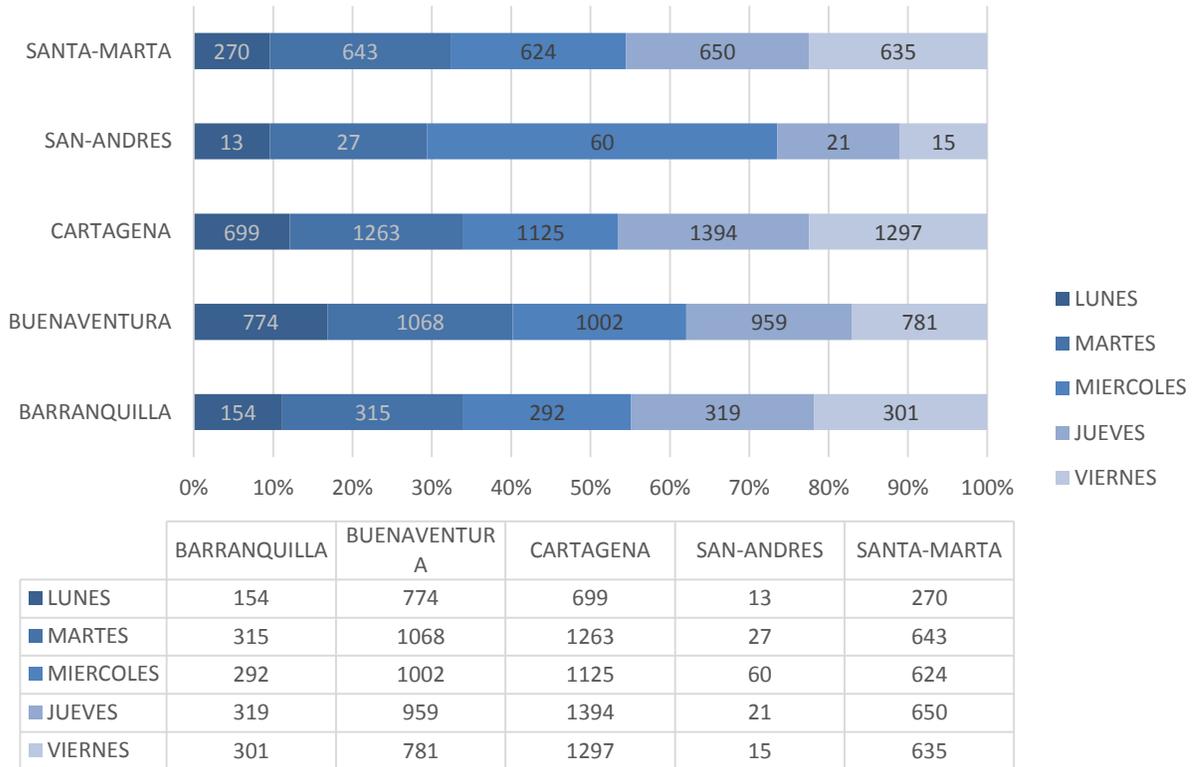
El comportamiento fue el siguiente:



**“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

### 7.1.2 Comportamiento de visitas de acuerdo al día de la semana.



### 7.1.3 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas en el trimestre.

IV trimestre 2016	I trimestre 2017	II trimestre 2017	<b>46.307</b>
18.379	13.227	14.701	



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>  
 hCuc DL4q oXDiAmi Yfnu +2OG e6k= (Válido indefinidamente)

### 7.1.4 Comparativo semanal y mensual de visitas.

En relación con el periodo anterior correspondiente al **I trimestre de 2017** se evidencia un aumento del **11,14%** en el volumen de visitas recibidas en las unidades.

La tabla a continuación muestra el comportamiento comparativo entre los trimestres:

- IV trimestre 2016 a I trimestre de 2017
- I trimestre de 2017 a II trimestre de 2017.

I trimestre 2017	II trimestre 2017
28,03%	11,14%
 Disminución	 Aumento

### 7.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio.

Servicio	Total
<b>Asesores de servicio</b>	<b>650</b>
Cancelaciones de matricula	67
Certificado de navegabilidad	142
Consultas	153
Empresas transporte pasajeros	56
Info. Comunicaciones y asignación letra de llamada	31
Inspecciones de naves	16
Matriculas naves mayores	1
Matriculas naves menores	7
Sin clasificar	169
NIC	4
Licencia de explotación comercial	1
Permiso de operación	3
<b>Control tráfico marítimo</b>	<b>344</b>
Consulta general	2
Consultas	16
Control de tráfico marítimo	6
Solicitudes	10

**“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

Zarpes internacionales	205
Zarpes nacionales	46
Sin clasificar	41
Arribos nacionales	15
Certificaciones de agencia	1
Formatos PILREP	2
<b>Control tráfico marítimo pref.</b>	<b>49</b>
Consultas	2
Solicitudes	4
Zarpes internacionales	24
Zarpes nacionales	9
Sin clasificar	7
Arribos nacionales	3
<b>Facturación</b>	<b>1128</b>
Certificaciones	22
Consulta pago transmite	112
Consultas	36
Facturación	586
Facturación especie venales	126
PBIP	19
Peritos: comunicación, cubierta, maquinaria	124
Sin clasificar	71
Facturación fondeo	17
Facturación Semar	2
Consulta estupefacientes naves	3
Anulación zarpe	1
Permiso de permanencia yates y veleros	9
<b>Facturación y recaudos</b>	<b>352</b>
Consultas	3
Facturación y recaudos de especies venales	333
Sin clasificar	8
Facturación y recaudos de faros y boyas	8
<b>Facturación y recaudos pref.</b>	<b>16</b>
Consultas	1
Facturación y recaudos de especies venales	14

**“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

Facturación y recaudos de faros y boyas	1
<b>Gente de mar</b>	<b>2239</b>
Anulación zarpe	3
Cancelación de matrícula	1
Certificaciones	15
Certificaciones de títulos y licencia	16
Certificado de navegabilidad	3
Certificado de tradición y libertad	4
Certificado UPME	1
Consultas	153
Inf. Comunicaciones y asignación letra llamada	1
Licencias y títulos	1288
Matriculas naves menores	1
Permiso nocturno	1
Solicitudes	6
Tramite DIM	51
Zarpes	24
Sin clasificar	655
Certificaciones de títulos y licencias	1
Certificaciones de suficiencia	9
Certificación tiempo de embarco	6
<b>Gente de mar pref.</b>	<b>169</b>
Certificaciones	10
Certificaciones de títulos y licencia	4
Certificado de navegabilidad	1
Consultas	44
Licencias y títulos	61
Solicitudes	3
Tramite DIM	15
Sin clasificar	15
NIC	1
Certificaciones de suficiencia	8
Certificación tiempo de embarco	5
Conceptos favorabilidad	1
Certificación agencia	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

<b>Gentes</b>	<b>2086</b>
Certificaciones gente de mar	20
Consultas	491
Embarques y desembarques	732
Libreta de embarque	166
Licencia de navegación	204
Licencia de perito	3
Sin clasificar	470
<b>Gentes pref.</b>	<b>58</b>
Consultas	8
Embarques y desembarques	8
Libreta de embarque	4
Licencia de navegación	1
Sin clasificar	37
<b>Gestión documental</b>	<b>1712</b>
Consultas	1
Información	166
Informes	1107
Solicitudes	274
Zarpes	1
Sin clasificar	38
Quejas	22
Instalaciones portuarias	2
Empresas servicios marítimos	5
Derecho petición	3
Recursos	20
Protesta	19
Entrega de zarpes	8
Infracciones	9
Peritos de contaminación	19
Radicación de zarpes y arribos	16
Acción de tutela	2
<b>Información general</b>	<b>389</b>
Consultas	33
Solicitudes	15

**“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

Sin clasificar	48
Recepción de documentos	293
<b>Información general pref.</b>	<b>118</b>
Consultas	14
Solicitudes	6
Sin clasificar	20
Recepción de documentos	78
<b>Jurídica</b>	<b>184</b>
Consultas	15
Solicitudes	1
Sin clasificar	146
Consulta jurídica	22
<b>Litorales</b>	<b>110</b>
Consultas	42
Solicitudes	9
Sin clasificar	50
Información general litorales	5
Conceptos favorabilidad	1
Conceptos técnicos	3
<b>Marina mercante</b>	<b>637</b>
Anulación zarpe	1
Cancelación de matricula	10
Certificaciones	32
Certificado de navegabilidad	50
Certificado de tradición y libertad	17
Certificado UPME	7
Consultas	225
Empresas transporte pasajeros	1
Inf. Comunicaciones y asignación letra llamada	26
Licencias y títulos	5
Matriculas naves mayores	6
Matriculas naves menores	89
Permiso nocturno	18
Reserva de nombres y numero de matricula	8
Solicitud de zarpes	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

Solicitudes	52
Tramite DIM	2
Sin clasificar	45
Permisos de permanencia yates y velero	16
Empresas	12
NIC	6
Naves	2
Permisos temporales	2
Licencia explotación comercial	3
Permiso de operación	1
<b>Marina mercante pref.</b>	<b>91</b>
Certificaciones	5
Certificado de navegabilidad	5
Certificado de tradición y libertad	2
Certificado UPME	1
Consultas	39
Inf. Comunicaciones y asignación letra llamada	3
Licencias y títulos	2
Matriculas naves menores	4
Permiso nocturno	7
Reserva de nombres y numero de matricula	1
Solicitudes	4
Sin clasificar	12
Permisos de permanencia yates y velero	1
Empresas	2
Naves	1
Certificaciones de suficiencia	1
Licencia explotación comercial	1
<b>Multas</b>	<b>191</b>
Consultas	184
Sin clasificar	7
<b>Multas pref.</b>	<b>10</b>
Consultas	9
Sin clasificar	1
<b>Naves</b>	<b>67</b>

**“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

Certificado de navegabilidad	1
Certificado UPME	2
Consultas	57
Inspecciones de naves	1
Matriculas naves menores	2
Reserva de nombres y numero de matricula	3
Sin clasificar	1
<b>Naves mayores</b>	<b>40</b>
Cancelación matricula	5
Empresas de servicios marítimos, gente de mar, apoyo en tierra	1
Renovación de certificados	13
Sin clasificar	1
Permisos de operación	12
Matricula naves mayores	8
<b>Naves menores</b>	<b>53</b>
Cambio matrícula	2
Certificado de navegabilidad	5
Licencia radio	3
Naves menores	19
Permiso nocturno	2
Tramite de matricula	11
Cancelación matrícula	7
Movilización terrestre	2
Permiso operación	2
<b>Recaudos</b>	<b>173</b>
Consultas	17
Facturación even	120
Sin clasificar	29
Fondeo Semar	5
Multas	2
<b>Recaudos pref.</b>	<b>24</b>
Consultas	2
Facturación even	18
Solicitudes	1
Sin clasificar	3

**“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

<b>Registro correspondencia</b>	<b>1034</b>
Consultas	1009
Sin clasificar	25
<b>Registro correspondencia pref.</b>	<b>42</b>
Consultas	42
<b>Títulos y licencias</b>	<b>364</b>
Sin clasificar	364
<b>Turno especial</b>	<b>77</b>
Consultas	24
Solicitudes	2
Sin clasificar	51
<b>Zarpes</b>	<b>802</b>
Consultas	73
Radicación de zarpes	287
Solicitud de zarpes	26
Solicitudes	1
Zarpes	287
Sin clasificar	114
Quejas	7
Consulta estupefacientes gente de mar	5
Retiro de facturas	2
<b>Zarpes y arribos Nac.</b>	<b>690</b>
Arribos	315
Consultas	15
Zarpes	284
Sin clasificar	76
<b>Zarpes y arribos pref.</b>	<b>36</b>
Arribos	21
Consultas	4
Zarpes	9
Sin clasificar	2
<b>Litorales pref.</b>	<b>32</b>
Consultas	8
Solicitudes	3
Sin clasificar	17

**“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 general litorales	2
Conceptos favorabilidad	1
Conceptos técnicos	1
<b>Inspección naves menores</b>	<b>4</b>
Sin clasificar	4
<b>Inspección naves menores pref</b>	<b>1</b>
Sin clasificar	1
<b>STM y SM</b>	<b>10</b>
Sin clasificar	10
<b>STM y SM pref</b>	<b>3</b>
Sin clasificar	3
<b>Jurídica pref.</b>	<b>51</b>
Consultas	1
Solicitudes	1
Sin clasificar	42
Consulta jurídica	7
<b>Gente de mar pref</b>	<b>199</b>
Consultas	3
Licencias y títulos	95
Sin clasificar	101
<b>Naves pref.</b>	<b>2</b>
Consultas	2
<b>Inspección naves mayores</b>	<b>5</b>
Sin clasificar	5
<b>Faros y boyas</b>	<b>9</b>
Sin clasificar	9
<b>Inspección naves mayores pref</b>	<b>5</b>
Sin clasificar	5
<b>Faros y boyas pref</b>	<b>8</b>
Sin clasificar	8
<b>Naves mayores pref</b>	<b>4</b>
Sin clasificar	4
<b>Facturación pref</b>	<b>123</b>
Consultas	3
Facturación	65

**“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

PBIP	2
Peritos: comunicación, cubierta, maquinaria	19
Reserva de nombres y numero de matricula	1
Sin clasificar	25
Consulta estupefacientes naves	1
Anulación zarpe	6
Permiso de permanencia yates y veleros	1
<b>Asesores de servicio pref</b>	<b>49</b>
Cancelaciones de matricula	8
Certificado de navegabilidad	12
Consultas	14
Empresas transporte pasajeros	2
Info. Comunicaciones y asignación letra de llamada	1
Inspecciones de naves	1
Sin clasificar	11
<b>Zarpes pref</b>	<b>24</b>
Consultas	2
Radicación de zarpes	1
Sin clasificar	21
<b>Títulos y licencias pref</b>	<b>69</b>
Sin clasificar	69
<b>Gestión documental pref</b>	<b>164</b>
Informes	109
Sin clasificar	42
Protesta	2
Infracciones	2
Peritos de contaminación	3
Radicación de zarpes y arribos	1
Reporte de infracción	5
<b>Naves menores pref</b>	<b>4</b>
Sin clasificar	4
Total general	14701

### 7.3 Comportamiento tiempo de espera

Dentro del tiempo de espera ideal para que un usuario sea atendido de acuerdo al volumen de visitas en general se encuentra establecido en un lapso de 20 minutos, este es el comportamiento de tiempos de espera de la semana.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de espera	64,94%	8608
% de incumplimiento tiempo de espera	35,06%	4647
<b>Total Visitas</b>	<b>100%</b>	<b>13255</b>

**7.3.1** Tabla de turnos en espera que cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos, evidenciando que se encuentra en un promedio general de **00:05:27**.

Unidad/servicio	Turnos solicitados	Promedio de tiempo espera
<b>Barranquilla</b>	<b>654</b>	<b>0:06:06</b>
Facturación	176	0:07:59
Gestión documental	41	0:06:15
Títulos y licencias	178	0:05:28
Turno especial	14	0:00:00
Zarpes	143	0:05:21
Naves menores	26	0:04:15
Naves mayores	20	0:04:57
Facturación pref	2	0:04:19
Zarpes pref	7	0:04:09
Naves mayores pref	1	0:03:02
Títulos y licencias pref	41	0:07:32
Gestión documental pref	5	0:05:33
<b>Buenaventura</b>	<b>2638</b>	<b>0:06:02</b>
Multas	81	0:07:04
Naves	42	0:06:50
Registro correspondencia	783	0:05:07
Zarpes y arribos Nac.	402	0:08:11
Gentes	1068	0:05:31
Zarpes y arribos pref.	24	0:06:13

**“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

Facturación y recaudos	171	0:07:56
Facturación y recaudos pref.	8	0:06:10
Registro correspondencia pref.	34	0:05:45
Gentes pref.	22	0:04:02
Naves pref.	1	0:00:07
Multas pref.	2	0:08:56
<b>Cartagena</b>	<b>3445</b>	<b>0:06:04</b>
Asesores de servicio	271	0:07:58
Facturación	431	0:05:19
Gente de mar	1059	0:05:34
Gestión documental	1200	0:06:26
Turno especial	29	0:00:00
Zarpes	190	0:07:28
Gente de mar pref	95	0:03:53
Facturación pref	46	0:07:35
Zarpes pref	2	0:03:10
Asesores de servicio pref	15	0:06:34
Gestión documental pref	107	0:05:55
<b>Santa-marta</b>	<b>1784</b>	<b>0:05:28</b>
Control tráfico marítimo	234	0:07:05
Gente de mar	344	0:04:10
Marina mercante	402	0:06:25
Recaudos	81	0:08:12
Turno especial	11	0:00:00
Jurídica pref.	31	0:06:28
Litorales	18	0:05:27
Gente de mar pref.	124	0:04:52
Jurídica	114	0:04:09
Control tráfico marítimo pref.	30	0:09:07
Recaudos pref.	15	0:04:57
Marina mercante pref.	44	0:04:49
Información general pref.	80	0:05:31
Litorales pref.	7	0:05:05
Información general	249	0:04:04
<b>San-Andres</b>	<b>87</b>	<b>0:03:33</b>
Gente de mar	71	0:03:29
Gente de mar pref	3	0:06:35

**“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

STM y SM	4	0:04:42
Inspección naves mayores	1	0:00:12
Faros y boyas	3	0:01:05
Faros y boyas pref	2	0:01:25
STM y SM pref	1	0:02:52
Inspección naves menores	2	0:07:10
<b>Total general</b>	<b>8608</b>	<b>0:05:55</b>

**7.3.2** Tabla de turnos en espera que no cumplieron con el tiempo establecido de 20 minutos, evidenciando que se encuentra en un promedio general de **01:36:26**, incumplimiento expresado en tiempo **01:26:36**.

Unidad/servicio	Total turnos en espera	Promedio de tiempo espera
<b>Barranquilla</b>	<b>698</b>	<b>2:21:39</b>
Facturación	109	2:09:35
Gestión documental	134	2:32:26
Títulos y licencias	182	2:17:14
Zarpes	148	2:19:32
Naves menores	27	1:43:10
Títulos y licencias pref	28	1:58:16
Facturación pref	4	2:39:56
Gestión documental pref	36	2:55:35
Zarpes pref	6	3:55:53
Naves mayores pref	3	1:45:29
Naves mayores	20	2:56:26
Naves menores pref	1	6:22:21
<b>Buenaventura</b>	<b>1439</b>	<b>1:07:32</b>
Multas	108	1:50:25
Naves	25	2:18:01
Registro correspondencia	247	1:18:46
Zarpes y arribos Nac.	288	0:52:53
Gentes	554	0:42:50
Facturación y recaudos	181	1:53:12
Facturación y recaudos pref.	8	1:14:43

**“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

Registro correspondencia pref.	8	1:04:53
Multas pref.	7	1:42:53
Zarpes y arribos pref.	12	1:22:27
Naves pref.	1	1:18:51
<b>Cartagena</b>	<b>1665</b>	<b>1:25:20</b>
Asesores de servicio	358	1:16:52
Facturación	387	1:50:49
Gente de mar	248	0:33:29
Gestión documental	329	1:17:25
Zarpes	234	2:07:14
Gente de mar pref	15	0:50:56
Asesores de servicio pref	30	1:25:24
Facturación pref	47	1:04:43
Gestión documental pref	15	1:35:08
Zarpes pref	2	2:43:52
<b>Santa-marta</b>	<b>806</b>	<b>1:16:08</b>
Control tráfico marítimo	79	1:08:53
Gente de mar	75	1:04:44
Información general	112	1:28:49
Jurídica	52	1:36:26
Litorales	44	1:37:55
Marina mercante	213	0:53:46
Recaudos	84	1:35:30
Control tráfico marítimo pref.	13	0:49:45
Marina mercante pref.	37	1:26:15
Gente de mar pref.	37	1:06:20
Recaudos pref.	8	0:46:28
Información general pref.	30	2:01:44
Litorales pref.	11	1:36:40
Jurídica pref.	11	1:25:41
<b>San-Andres</b>	<b>39</b>	<b>1:51:28</b>
Gente de mar	9	1:18:35
Gente de mar pref	4	2:09:32
STM y Sm	4	2:07:26
Inspección naves mayores	3	1:32:36
Faros y boyas	5	1:41:05
Faros y boyas pref	4	1:51:28

**“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

STM y SM pref	2	1:49:32
Inspección naves mayores pref	5	1:46:42
Inspección naves menores	2	3:24:41
Inspección naves menores pref	1	3:41:06
<b>Total general</b>	<b>4647</b>	<b>1:26:54</b>

### 7.3.3 Comportamiento tiempo de atención.

El tiempo de atención ideal de acuerdo al volumen de visitas en general se encuentra establecido en un periodo de tiempo entre 2 minutos y treinta minutos. A continuación presentamos tabla de comportamiento de tiempos de espera de la semana.

Validación	%	Total turnos
% de cumplimiento tiempo de atención	57,22%	7575
% de incumplimiento tiempo de atención	42,78%	5663
<b>Total Visitas</b>	<b>100%</b>	<b>13238</b>

7.3.4 Tabla de turnos atendidos que cumplieron con el tiempo establecido entre 2 minutos y treinta minutos, evidenciando que se encuentra en un tiempo promedio general de **00:09:38**.

Unidad/servicio	Turnos atendidos	Promedio de tiempo atención
<b>Barranquilla</b>	<b>420</b>	<b>0:08:27</b>
Facturación	90	0:09:12
Gestión documental	14	0:10:34
Títulos y licencias	138	0:10:27
Turno especial	2	0:11:30
Zarpes	114	0:04:49
Naves mayores	16	0:05:53
Naves menores	16	0:12:56
Gestión documental pref	3	0:05:15
Títulos y licencias pref	25	0:09:24
Zarpes pref	2	0:03:46

**“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

<b>Buenaventura</b>	<b>2174</b>	<b>0:08:59</b>
Multas	20	0:07:31
Naves	17	0:08:06
Registro correspondencia	332	0:07:04
Gentes	1352	0:09:34
Zarpes y arribos Nac.	391	0:08:44
Facturación y recaudos	28	0:08:19
Registro correspondencia pref.	5	0:09:46
Gentes pref.	16	0:09:13
Zarpes y arribos pref.	11	0:10:07
Multas pref.	1	0:02:23
Facturación y recaudos pref.	1	0:04:25
<b>Cartagena</b>	<b>3532</b>	<b>0:09:21</b>
Asesores de servicio	414	0:11:44
Facturación	506	0:10:37
Gente de mar	1186	0:10:01
Gestión documental	977	0:06:51
Turno especial	6	0:12:19
Zarpes	210	0:08:56
Gente de mar pref	87	0:09:21
Facturación pref	57	0:11:45
Asesores de servicio pref	26	0:09:29
Gestión documental pref	61	0:08:26
Zarpes pref	2	0:19:45
<b>Santa-marta</b>	<b>1387</b>	<b>0:10:03</b>
Control tráfico marítimo	76	0:07:21
Gente de mar	314	0:10:46
Información general	200	0:06:28
Jurídica	23	0:10:40
Marina mercante	451	0:10:58
Recaudos	44	0:10:52
Turno especial	1	0:07:57
Marina mercante pref.	60	0:11:14
Control tráfico marítimo pref.	12	0:12:50
Información general pref.	42	0:07:28
Gente de mar pref.	115	0:12:12
Litorales	31	0:10:37

**“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 pref.	5	0:08:08
Litorales pref.	10	0:09:02
Jurídica pref.	3	0:07:43
<b>San-Andres</b>	<b>62</b>	<b>0:11:21</b>
Gente de mar	52	0:11:40
STM Y SM	5	0:11:42
Gente de mar pref	1	0:02:21
Faros y boyas pref	1	0:02:25
Faros y boyas	2	0:14:56
Inspección naves mayores	1	0:04:42
<b>Total general</b>	<b>7575</b>	<b>0:09:20</b>

**7.3.5** Tabla de turnos atendidos que no cumplieron con el tiempo establecido de entre 2 minutos y treinta minutos, evidenciando que se encuentra en un tiempo promedio general de **00:26:58**.

Unidad/servicio	Cuenta de turno	Promedio de tiempo atención
<b>Barranquilla</b>	<b>930</b>	<b>0:19:41</b>
Facturación	195	0:07:38
Gestión documental	161	0:11:39
Títulos y licencias	222	0:44:52
Zarpes	177	0:01:57
Gestión documental pref	38	0:06:36
Facturación pref	6	0:00:17
Títulos y licencias pref	44	0:28:28
Zarpes pref	11	0:00:28
Turno especial	10	0:03:18
Naves menores	37	0:51:21
Naves mayores	24	0:33:51
Naves mayores pref	4	0:17:51
Naves menores pref	1	5:07:05
<b>Buenaventura</b>	<b>1903</b>	<b>0:10:26</b>
Multas	169	0:01:13
Registro correspondencia	698	0:06:00
Registro correspondencia pref.	37	0:00:13
Facturación y recaudos	324	0:02:51

**“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

Facturación y recaudos pref.	15	0:00:07
Gentes	270	0:46:15
Multas pref.	8	0:00:21
Zarpes y arribos Nac.	299	0:04:56
Zarpes y arribos pref.	25	0:00:32
Naves	50	0:06:27
Naves pref.	2	0:00:16
Gentes pref.	6	0:38:57
<b>Cartagena</b>	<b>1566</b>	<b>0:35:40</b>
Asesores de servicio	215	1:20:31
Facturación	309	0:41:08
Gente de mar	118	0:33:54
Gestión documental	552	0:11:04
Zarpes	212	0:53:21
Gente de mar pref	23	0:07:52
Gestión documental pref	61	0:00:23
Facturación pref	36	0:52:44
Zarpes pref	2	3:00:39
Asesores de servicio pref	19	1:16:59
Turno especial	19	0:25:08
<b>Santa-marta</b>	<b>1200</b>	<b>0:21:20</b>
Control tráfico marítimo	237	0:05:51
Gente de mar	104	1:03:48
Información general	161	0:05:33
Jurídica	143	0:01:16
Litorales	31	0:20:56
Marina mercante	164	0:53:53
Recaudos	120	0:23:36
Jurídica pref.	39	0:00:08
Información general pref.	68	0:03:55
Gente de mar pref.	46	0:46:26
Marina mercante pref.	21	0:54:59
Recaudos pref.	18	0:13:13
Turno especial	9	0:40:35
Litorales pref.	8	0:00:45
Control tráfico marítimo pref.	31	0:00:26
<b>San-Andres</b>	<b>64</b>	<b>0:47:42</b>

**“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

Gente de mar	28	1:29:30
Gente de mar pref	6	0:07:53
STM Y SM	3	0:41:28
Faros y boyas pref	5	0:00:11
Inspección naves mayores pref	5	0:00:10
Faros y boyas	6	0:00:16
Inspección naves menores	4	1:32:19
Inspección naves mayores	3	0:00:22
STM y SM pref	3	0:00:29
Inspección naves menores pref	1	0:00:12
<b>Total general</b>	<b>5663</b>	<b>0:21:40</b>

#### 7.4 Turnos atendidos por asesor

Asesor/servicio	CP01	CP03	CP04	CP05	CP07	Total general
<b>Alex Buelvas</b>		<b>44</b>				<b>44</b>
Naves mayores		40				40
Naves mayores pref		4				4
<b>Angie caro</b>				<b>690</b>		<b>690</b>
Asesores de servicio				4		4
Facturación				587		587
Gente de mar				1		1
Turno especial				10		10
Facturación pref				88		88
<b>Aura Amaris</b>		<b>309</b>				<b>309</b>
Facturación		287				287
Turno especial		2				2
Facturación pref		20				20
<b>Carlos barrios</b>	<b>200</b>					<b>200</b>
Multas	191					191
Multas pref.	9					9
<b>Carmen Steer</b>			<b>406</b>			<b>406</b>
Control tráfico marítimo			1			1
Gente de mar			1			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

Gente de mar pref.		1		1
Información general		314		314
Información general pref.		89		89
<b>Cilene castro</b>	<b>1078</b>			<b>1078</b>
Naves	2			2
Registro correspondencia	1034			1034
Registro correspondencia pref.	42			42
<b>Enilda aguas</b>		<b>561</b>		<b>561</b>
Control tráfico marítimo		11		11
Control tráfico marítimo pref.		5		5
Gente de mar		170		170
Gente de mar pref.		54		54
Información general		9		9
Información general pref.		5		5
Jurídica		8		8
Litorales		33		33
Marina mercante		215		215
Marina mercante pref.		36		36
Recaudos pref.		2		2
Litorales pref.		10		10
Jurídica pref.		3		3
<b>Georgina Garcia</b>	<b>370</b>			<b>370</b>
Facturación y recaudos	352			352
Facturación y recaudos pref.	16			16
Gentes	1			1
Multas pref.	1			1
<b>Ivon tapias</b>		<b>697</b>		<b>697</b>
Asesores de servicio		644		644
Gestión documental		1		1
Turno especial		3		3
Asesores de servicio pref		49		49
<b>James manotas</b>	<b>60</b>			<b>60</b>
Naves menores	53			53
Turno especial	3			3
Naves menores pref	4			4

**“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

<b>Jesus Figueroa</b>	<b>726</b>				<b>726</b>
Zarpes y arribos Nac.	690				690
Zarpes y arribos pref.	36				36
<b>Joceth Angulo</b>	<b>983</b>				<b>983</b>
Gentes	961				961
Gentes pref.	22				22
<b>Leidys maure</b>	<b>439</b>				<b>439</b>
Títulos y licencias	363				363
Turno especial	6				6
Facturación pref	1				1
Títulos y licencias pref	69				69
<b>Malka mantilla</b>			<b>101</b>		<b>101</b>
Asesores de servicio			1		1
Gestión documental			2		2
Zarpes			98		98
<b>Maygan Barker</b>				<b>90</b>	<b>90</b>
Gente de mar				82	82
Gente de mar pref				8	8
<b>Milena conde</b>		<b>301</b>			<b>301</b>
Control tráfico marítimo		258			258
Control tráfico marítimo pref.		36			36
Información general		1			1
Información general pref.		1			1
Marina mercante		1			1
Recaudos		1			1
Turno especial		1			1
Litorales pref.		2			2
<b>Nayives Alvarez</b>	<b>222</b>				<b>222</b>
Gestión documental	180				180
Títulos y licencias	1				1
Gestión documental pref	41				41
<b>Nelis Ruiz</b>			<b>1656</b>		<b>1656</b>
Gestión documental			1529		1529
Turno especial			4		4
Gestión documental pref			123		123

**“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

<b>Olga pájaro</b>			<b>277</b>		<b>277</b>
Asesores de servicio			1		1
Facturación			254		254
Turno especial			8		8
Facturación pref			14		14
<b>Oscar Gomez</b>	<b>67</b>				<b>67</b>
Naves	65				65
Naves pref.	2				2
<b>Osvaldo vega</b>		<b>271</b>			<b>271</b>
Control tráfico marítimo		17			17
Control tráfico marítimo pref.		1			1
Gente de mar pref.		1			1
Información general		34			34
Información general pref.		7			7
Jurídica		13			13
Litorales		15			15
Marina mercante		1			1
Recaudos		154			154
Recaudos pref.		21			21
Turno especial		1			1
Litorales pref.		6			6
<b>Yessica Monterrosa</b>			<b>1153</b>		<b>1153</b>
Gente de mar			1036		1036
Turno especial			10		10
Gente de mar pref			107		107
<b>Andrea Rodriguez silva</b>		<b>633</b>			<b>633</b>
Control tráfico marítimo		48			48
Control tráfico marítimo pref.		7			7
Gente de mar		130			130
Gente de mar pref.		45			45
Información general		21			21
Información general pref.		12			12
Jurídica		3			3
Litorales		55			55
Marina mercante		249			249

**“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

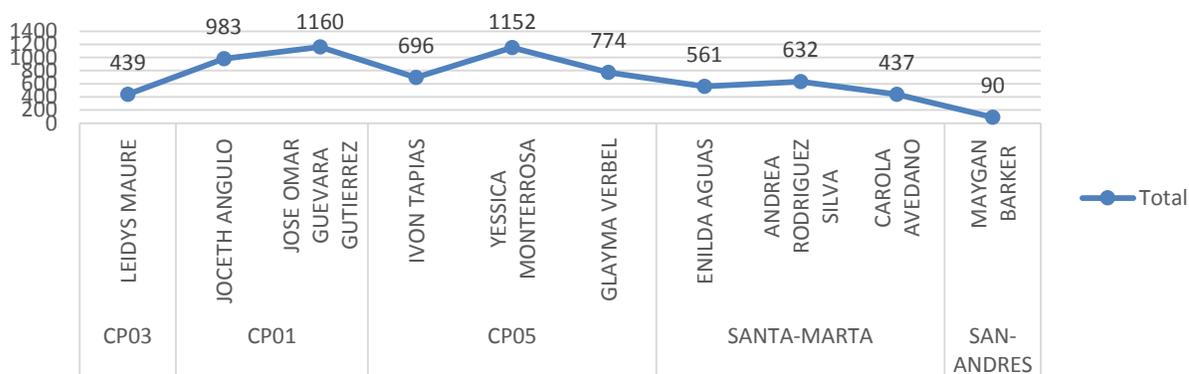
Marina mercante pref.		35		35
Recaudos		10		10
Recaudos pref.		1		1
Turno especial		3		3
Litorales pref.		12		12
Jurídica pref.		2		2
<b>Carlos de la rosa</b>			<b>5</b>	<b>5</b>
Inspección naves menores			4	4
Inspección naves menores pref			1	1
<b>Carola Avendaño</b>		<b>438</b>		<b>438</b>
Control tráfico marítimo		9		9
Gente de mar		133		133
Gente de mar pref.		68		68
Información general		10		10
Información general pref.		4		4
Jurídica		4		4
Litorales		6		6
Marina mercante		171		171
Marina mercante pref.		20		20
Recaudos		8		8
Turno especial		2		2
Litorales pref.		2		2
Jurídica pref.		1		1
<b>Dayra Garcia</b>			<b>7</b>	<b>7</b>
STM y SM			6	6
STM y SM pref			1	1
<b>Francisco Javier torres</b>			<b>428</b>	<b>428</b>
Turno especial			4	4
Zarpes			413	413
Zarpes pref			11	11
<b>Javier Castañeda</b>	<b>307</b>			<b>307</b>
Turno especial	3			3
Zarpes	291			291
Zarpes pref	13			13
<b>Jose Omar Guevara Gutiérrez</b>	<b>1160</b>			<b>1160</b>

**“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

Gentes	1124					1124
Gentes pref.	36					36
<b>Jurídica</b>			<b>212</b>			<b>212</b>
Jurídica			156			156
Litorales			1			1
Turno especial			10			10
Jurídica pref.			45			45
<b>Rocio palomo</b>					<b>34</b>	<b>34</b>
Gente de mar					1	1
STM y SM					4	4
STM y SM pref					2	2
Inspección naves mayores					5	5
Faros y boyas					9	9
Inspección naves mayores pref					5	5
Faros y boyas pref					8	8
<b>Glayma Verbel</b>					<b>776</b>	<b>776</b>
Gente de mar					685	685
Turno especial					7	7
Gente de mar pref					84	84
<b>Total general</b>	<b>4584</b>	<b>1381</b>	<b>2822</b>	<b>5778</b>	<b>136</b>	<b>14701</b>

#### 7.4.1 Comparativo de usuarios atendidos por funcionario (Front office) y Capitanía de Puerto



**“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

#### 7.4.2 Tiempo de atención por asesor (Front office)

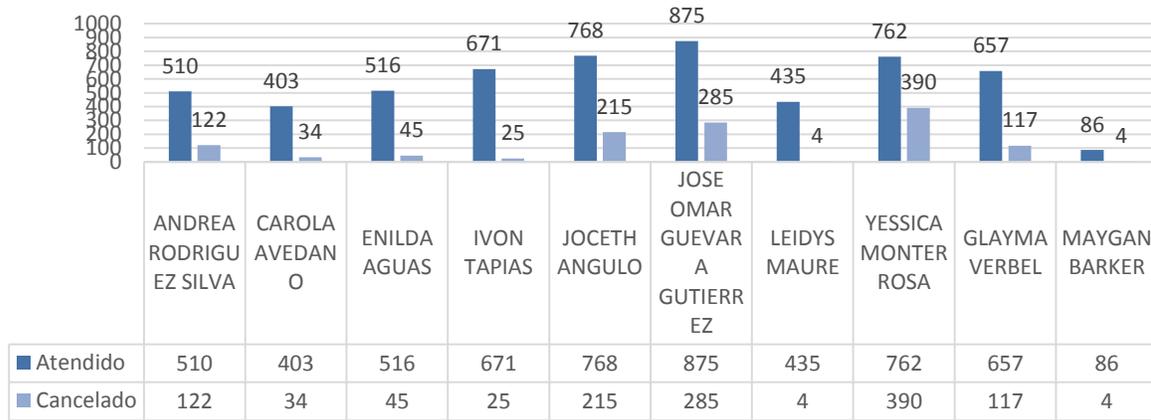
Asesores	Turnos atendidos	Promedio de Tiempo Espera	Promedio de Tiempo Atención
Enilda aguas	561	0:36:24	0:24:16
Ivon tapias	696	0:48:30	0:46:45
Joceth Angulo	983	0:20:53	0:16:31
Leidys maure	439	1:09:52	0:33:25
Yessica Monterrosa	1152	0:19:05	0:10:52
Andrea Rodriguez Silva	632	0:37:46	0:22:10
Carola Avendaño	437	0:29:00	0:41:19
Jose Omar Guevara Gutiérrez	1160	0:22:41	0:17:13
Glayma Verbel	774	0:10:33	0:32:26
Maygan Barker	90	0:16:03	0:36:42
<b>Total general</b>	<b>6924</b>	<b>0:28:52</b>	<b>0:25:54</b>

#### 7.4.3 Presentación de turnos atendidos y cancelados por asesor

Asesores	Atendido	Cancelado	Promedio de atención grupal	% de atención
Andrea Rodriguez Silva	510	122	632	80,70%
Carola Avendaño	403	34	437	92,22%
Enilda Aguas	516	45	561	91,98%
Ivon Tapias	671	25	696	96,41%
Joceth Angulo	768	215	983	78,13%
Jose Omar Guevara Gutiérrez	875	285	1160	75,43%
Leidys Maure	435	4	439	99,09%
Yessica Monterrosa	762	390	1152	66,15%
Glayma Verbel	657	117	774	84,88%
Maygan Barker	86	4	90	95,56%
<b>Promedio de atención grupal</b>	<b>5683</b>	<b>1241</b>	<b>6924</b>	<b>86,65%</b>

**“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



### 3.4 Relación de turnos en atención y cancelados

Asesor/servicio	Cancelado	En atención	Total general
<b>Andrea Rodriguez Silva</b>	<b>122</b>	<b>14</b>	<b>136</b>
Gente de mar	8		8
Jurídica	3		3
Litorales	31	1	32
Marina mercante	15	5	20
Turno especial	2		2
Control tráfico marítimo	23	5	28
Gente de mar pref.	2	1	3
Marina mercante pref.	4	2	6
Recaudos	5		5
Información general	11		11
Control tráfico marítimo pref.	4		4
Litorales pref.	8		8
Información general pref.	4		4
Jurídica pref.	2		2
<b>Angie Caro</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>38</b>
Facturación	23	4	27
Facturación pref	9		9
Gente de mar	1		1
Turno especial	1		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

<b>Enilda Aguas</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>68</b>
Gente de mar	2	10	12
Jurídica	5		5
Litorales	12	1	13
Marina mercante	2	7	9
Control tráfico marítimo	2		2
Gente de mar pref.	2		2
Marina mercante pref.	6	3	9
Información general	4	2	6
Control tráfico marítimo pref.	2		2
Litorales pref.	2		2
Información general pref.	2		2
Jurídica pref.	3		3
Recaudos pref.	1		1
<b>Francisco Javier Torres</b>	<b>82</b>		<b>82</b>
Zarpes	75		75
Zarpes pref	7		7
<b>Joceth Angulo</b>	<b>215</b>		<b>215</b>
Gentes	201		201
Gentes pref.	14		14
<b>Jose Omar Guevara Gutiérrez</b>	<b>285</b>		<b>285</b>
Gentes	263		263
Gentes pref.	22		22
<b>Yessica Monterrosa</b>	<b>390</b>	<b>3</b>	<b>393</b>
Gente de mar	322	2	324
Gente de mar pref	60		60
Turno especial	8		8
Asesores de servicio		1	1
<b>Cilene Castro</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Registro correspondencia	4		4
<b>Glayma Verbel</b>	<b>117</b>		<b>117</b>
Gente de mar	92		92
Gente de mar pref	21		21
Turno especial	4		4
<b>James Manotas</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
Naves menores pref	3		3

**“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

Leidys Maure	4	1	5
Facturación pref	1		1
Títulos y licencias	3		3
Títulos y licencias pref		1	1
<b>Malka Mantilla</b>	<b>13</b>		<b>13</b>
Zarpes	12		12
Gestión documental	1		1
<b>Aura Amaris</b>	<b>16</b>		<b>16</b>
Facturación	2		2
Facturación pref	14		14
<b>Carlos Barrios</b>	<b>2</b>		<b>2</b>
Multas	2		2
<b>Carola Avendaño</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>41</b>
Gente de mar	5	2	7
Jurídica	2		2
Litorales	4		4
Marina mercante	4	2	6
Turno especial	1		1
Control tráfico marítimo	2		2
Gente de mar pref.	4	1	5
Recaudos	2	2	4
Información general	7		7
Litorales pref.	2		2
Jurídica pref.	1		1
<b>Jurídica</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
Jurídica	8	1	9
Litorales	1		1
Turno especial	3		3
Jurídica pref.	3		3
<b>Osvaldo Vega</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
Litorales		2	2
Recaudos	1	4	5
Información general		3	3
<b>Carmen Steer</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
Gente de mar		1	1
Información general	6	8	14
Información general pref.	1		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

<b>Ivon Tapias</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>27</b>
Facturación		1	1
Facturación pref		1	1
Asesores de servicio	21		21
Asesores de servicio pref	4		4
<b>Olga Pájaro</b>		<b>3</b>	<b>3</b>
Facturación		3	3
<b>Dayra Garcia</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
STM y SM	1		1
<b>Maygan Barker</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Gente de mar	3		3
Gente de mar pref	1		1
<b>Milena Conde</b>	<b>8</b>		<b>8</b>
Marina mercante	1		1
Control tráfico marítimo	4		4
Litorales pref.	2		2
Información general pref.	1		1
<b>Nayives Alvarez</b>	<b>6</b>		<b>6</b>
Títulos y licencias	1		1
Gestión documental	5		5
<b>Nelis Ruiz</b>	<b>7</b>		<b>7</b>
Turno especial	4		4
Gestión documental	2		2
Gestión documental pref	1		1
<b>Rocio Palomo</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
STM y Sm	1		1
Inspección naves mayores	1		1
Faros y boyas	1		1
Faros y boyas pref	2		2
<b>Georgina Garcia</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
Multas pref.	1		1
<b>Total general</b>	<b>1446</b>	<b>76</b>	<b>1522</b>

## 7.5 Conclusiones y Recomendaciones

Las tendencias en tiempos de atención y espera se mantienen relativamente estables en comparación a las semanas anteriores teniendo en cuenta el volumen de datos disponibles para realizar los cálculos.

**“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

Durante esta semana no se ve una tendencia clara en la afluencia de usuarios con respecto a los días de la semana.

## 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:

- a. Línea de atención telefónica.
- b. Correo institucional.
- c. Chat.

### 8.1 Canal de atención telefónico

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

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

Para el periodo en análisis se presentaron **2671** comunicaciones de las cuales se Atendió el **60.24%** de los contactos efectuados y el **39,76%** de los usuarios no les fue posible contactarse por encontrarse ocupada la línea o por que no fue atendida su comunicación.

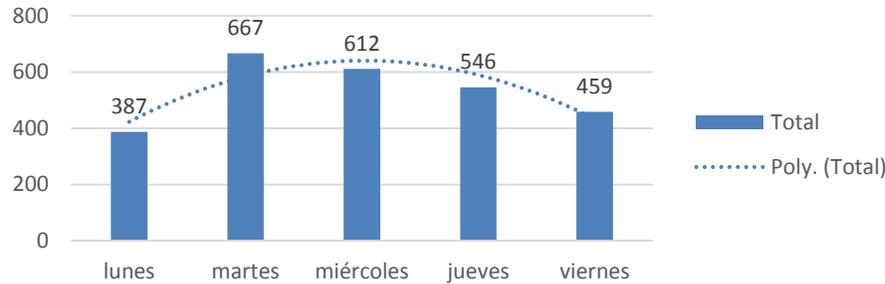
Se evidencia un aumento del **12.65%** de comunicaciones con respecto al periodo anterior el cual corresponde a I trimestre de 2017.

Estado	Total	Porcentaje
Ocupado	222	8,31%
Contestado	1609	60,24%
No contestado	834	31,22%
Fallo	6	0,22%
<b>Total general</b>	<b>2.671</b>	<b>100%</b>

**“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 02 minutos 08 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 el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos y corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

La gestión efectuada en el trimestre fue la siguiente:

Gestión realizada	Total	%
Correos Spam	851	33,48%
Correos radicados como peticiones	434	17,07%
Correos respondidos	84	3,30%
Correos traslado interno	485	19,08%
Correos informativos que no requieren gestión	688	27,07%
<b>Total</b>	<b>2542</b>	<b>100%</b>

**“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

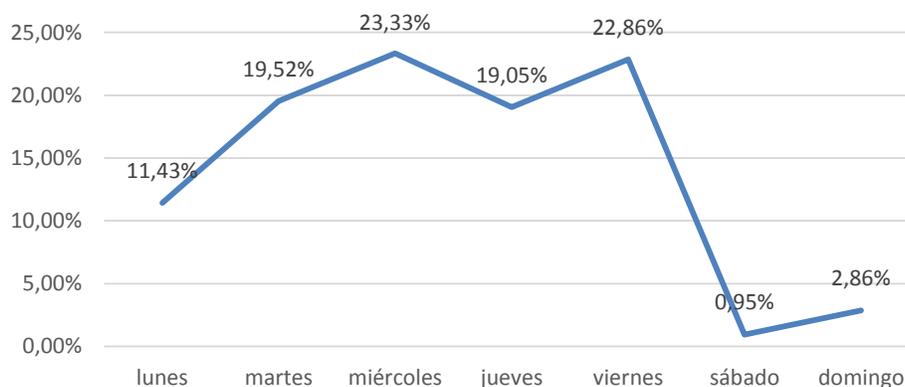
### 8.3 Canal de atención – Chat

Dentro del periodo correspondiente al II trimestre del año 2017, el canal de atención recibió **214** consultas por parte de los ciudadanos, la duración promedio de atención corresponde a 16 minutos, 33 segundos, se mantiene el tiempo de atención en relación con el periodo anterior donde la duración correspondió a: **16 minutos 29 segundos**.

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. por parte de los operadores Diana Carolina Díaz y Nelfa Rivera.

El comportamiento por día de la semana en el periodo de estudio fue el siguiente:

Día de la semana	Contactos	%
lunes	24	11,43%
martes	41	19,52%
miércoles	49	23,33%
jueves	40	19,05%
viernes	48	22,86%
sábado	2	0,95%
domingo	6	2,86%
<b>Total general</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

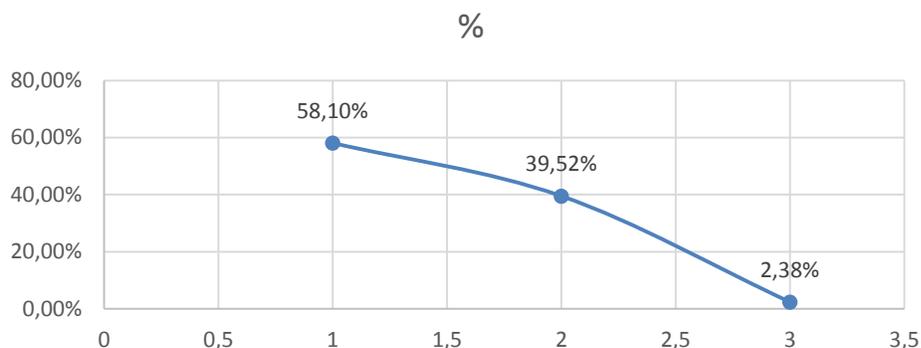


**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

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

### 8.3.1 Atención por funcionario del canal

Asesor	Total atención	%
Diana Diaz	122	58,10%
Nelfa Rivera	83	39,52%
Nora Carranza ( apoyo)	5	2,38%
<b>Total general</b>	<b>210</b>	<b>100%</b>

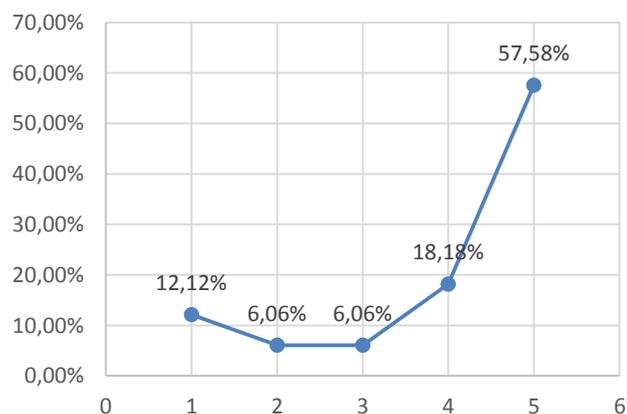


### 8.3.4 Evaluación del canal por parte del ciudadano

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 **16%** de los usuarios calificó la atención de los cuales el **81,82%** se encuentra satisfecho con la atención y el **14,29%** calificó este servicio con 1 o 2, a continuación la escala de calificación.

Escala de calificación	Total	%
1	4	12,12%
2	2	6,06%
3	2	6,06%
4	6	18,18%
5	19	57,58%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>



**“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

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 relacionado 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.

Para llevar a cabo lo anterior, es necesario remitirse a la tabla *1.4 Temática de las peticiones*.

Atentamente,



**TS NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana (E)