

Plan Anticorrupción Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Mayo 2016



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

Listado de Abreviaturas

AIMAC: Área de Imagen Corporativa
ASIMPO: Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria
DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública
DIMAR: Dirección General Marítima
GEL: Gobierno en Línea
GLEMAR: Grupo Legal Marítimo
GPLAD: Grupo de Planeación
GRUCOG: Grupo de Coordinación General
GRUDHU: Grupo de Desarrollo Humano
GRUINCO: Grupo de Informática y Comunicaciones
N/A: No Aplica
OAC: Oficina de Atención al Ciudadano
PED: Plan Estratégico de Desarrollo
PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – Sistema de atención a peticiones
PNSC: Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de Información
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad
SIMEC: Sistema de Mejoramiento Continuo
SITMAR: Sistema Integrado de Tráfico Marítimo
SUBAFIN: Subdirección Administrativa y Financiera
SUBDEMAR: Subdirección de Desarrollo Marítimo
SUBMERC: Subdirección de Marina Mercante



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	3
Componente Atención al Ciudadano.....	4
1. Democratización y control social de la administración pública	4
2. Canales de atención disponibles:.....	4
3. Evaluación del Plan de Atención al Ciudadano 2015.....	5
4. Formulación del Plan de Atención al Ciudadano 2016.....	7

Listado de Tablas

Tabla 1 Evaluación Plan de Atención al Ciudadano 2015	6
Tabla 2 Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2016.....	8



Componente Atención al Ciudadano

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

1. Democratización y control social de la administración pública

Durante la vigencia 2015 la Dirección General Marítima, confirma su compromiso con el ciudadano, dando cumplimiento a la orientación de su Plan Estratégico de Desarrollo (2015–2030) donde la satisfacción del ciudadano es su eje transversal, haciendo de éste su principal responsabilidad en coordinación con los parámetros legales y normativos internacionales.

Dado lo anterior, el Sistema de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa siendo una iniciativa estratégica de Dimar, que tiene por objeto no sólo optimizar los canales de atención sino innovar en sus formas de comunicación con la comunidad, yendo de la mano de los avances de las tecnologías de la información; esto con el fin de generar un mayor acercamiento con los ciudadanos y así establecer comunicaciones de doble vía donde podamos identificar de manera constante, oportunidades de mejora que redunden en la satisfacción de nuestros clientes.

2. Canales de atención disponibles:

La Entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

	Atención telefónica a través del conmutador de la sede central en Bogotá (2200490) o en cada una de sus unidades regionales. Para conocer el contacto con las unidades regionales ingrese al Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co .
	Atención presencial en su sede central en Bogotá (Carrera 54 # 26–50 CAN) o en cada una de sus unidades regionales. Para conocer la dirección de las unidades regionales ingrese al Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co .
	Línea Anticorrupción, gratuita a nivel nacional 01–8000–911670.



	Portal Marítimo Colombiano (www.dimar.mil.co) Actualización permanente.
	Correo electrónico (dimar@dimar.mil.co)
	Buzón de sugerencias (ubicados en todas las unidades regionales).
	Correo Postal, oficina de registro y correspondencia en la sede central en Bogotá (Carrera 54 # 26-50 CAN) o en cada una de sus unidades regionales.
	Ingrese a www.dimar.mil.co , enlace «Chat Online».

3. Evaluación del Plan de Atención al Ciudadano 2015

Para el año 2015, la Dirección General Marítima inicia un cambio en torno a la forma de relacionarse con sus clientes, de este modo abre el proyecto denominado «front office» que tiene como fin generar un proceso dedicado exclusivamente a la atención al ciudadano, desligándolo del back office, fortaleciendo la transparencia en la ejecución de los trámites.

De este modo se realiza un outsourcing en servicio al cliente, en el que se llevó a cabo un proceso de selección del personal, enfocado netamente al servicio; funcionarios que recibieron una amplia capacitación y acompañamiento en los temas propios de la Entidad.

Para apoyar esta iniciativa, la Entidad inicia la adopción de la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) que tiene como propósito ser la base de las personas que realizan la atención al ciudadano; mediante éste, los asesores, podrán registrar trámites, revisar su estado y apoyarse en el proceso de atención al usuario, dejando desde el inicio todo de manera sistematizada, aportando así a la política de uso eficiente del papel.

De igual forma, con el fin de conocer la percepción de nuestros clientes, así como sus expectativas frente al servicio, la Entidad llevó a cabo un estudio que se aplicó



a aproximadamente 900 usuarios de la Entidad, logrando identificar oportunidades que permiten mejorar el nivel de satisfacción de los clientes.

Por otra parte y con el fin de avanzar en materia de las tecnologías de la comunicación, el sistema de atención a peticiones (PQRS) fue actualizado y pasado a la plataforma de gestión documental de la Entidad, con el fin de generar una única numeración en la documentación, permitiendo al ciudadano hacer seguimiento de sus PQRS a través de la web.

Así mismo, se dio inicio a la herramienta de interacción virtual – chat, obteniendo grandes resultados, toda vez que a la fecha aproximadamente el 25% del total de las peticiones se reciben a través de este medio; dichas peticiones relacionadas con información general para el acceso a trámites así como al estado de los mismos.

Para el año 2016, se espera lanzar otras herramientas de interacción como el foro, el blog, la herramienta de reportes de la App de la Entidad, entre otros; herramientas que ampliarán los canales de comunicación con el cliente y así la confianza de los ciudadanos en Dimar.

El cumplimiento de las tareas en pro de fortalecer la atención al ciudadano, mejorar la reputación e imagen de Dimar, así como entregar experiencias gratificantes al ciudadano es el objetivo de Dimar para la vigencia 2016.



REPORTE DE CONTEO DE TAREAS POR PLAN

Fecha de generación del reporte: 18/ene/2016 08:32 AM

Plan:	Igual a	Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2015							
Fecha de consulta:	18/ene/2016 08:31								
Nombre	Total de tareas	Tareas finalizadas	Avance real	Tareas planificadas	Tareas cumplidas	Efectividad	Tareas en desarrollo	Tareas canceladas	
Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2015	22	19	90.48%	22	19	90.48%	3	0	
● Actualización software de atención a peticiones.	3	2	66.67%	3	2	66.67%	1	0	
● Gestionar con el proceso de Gestión de Personal (Grudhu) el programa de capacitación y sensibilización en cultura del servicio.	5	5	100.00%	5	5	100.00%	0	0	
● Implementar estrategia de participación por medios electrónicos.	7	5	83.33%	7	5	83.33%	2	0	
● Realizar estudio de percepción del ciudadano.	3	3	100.00%	3	3	100.00%	0	0	
● Realizar la socialización del sistema de atención a peticiones (PQRS) a los funcionarios de las unidades de la Entidad a través de una campaña de comunicación interna.	3	3	100.00%	3	3	100.00%	0	0	
● Validar la actualización de la Directiva Permanente de Atención al Ciudadano.	1	1	100.00%	1	1	100.00%	0	0	

Tabla 1 Evaluación Plan de Atención al Ciudadano 2015



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

4. Formulación del Plan de Atención al Ciudadano 2016

El Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) en el marco de los lineamientos de Buen Gobierno propuestos en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 — 2018 “Todos Por un Nuevo País” y de la política pública de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano (Documento CONPES 3785 de 2013); ha seleccionado a la Dirección General Marítima como una de las entidades priorizadas para implementar *la Estrategia de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios*, por lo tanto, durante el año 2016 se trabajará mancomunadamente en la implementación de las acciones que permitan el fortalecimiento de la gestión institucional, con miras a alcanzar los siguientes beneficios:

- Aumentar la capacidad de respuesta y mejorar la gestión en materia de servicio al ciudadano de la entidad, mediante acompañamiento técnico por parte del PNSC.
- Lograr la apropiación e implementación de herramientas e instrumentos formulados por el PNSC, para la consolidación de la gestión de servicio al ciudadano de la entidad.
- Apalancar esfuerzos dirigidos a la consolidación de un modelo de servicio de la Entidad, a través del diseño e implementación de un diagnóstico del estado actual, contemplando entre otros, la aplicación del método de ciudadano incógnito para validar la efectividad de los canales de atención y la definición de un plan de acción por fases.

En este sentido el PNSC, se compromete a acompañar y apoyar integralmente a la Dirección General Marítima en la optimización de los canales existentes para el servicio al ciudadano, así como en la adopción de estrategias encaminadas a la implementación de nuevos mecanismos de información e interacción con el ciudadano.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

		Plan Atención al Ciudadano Dimar 2016		23/may/2016 11:53:44	
Nombre de la tarea	Descripción de la tarea	Responsable (Tarea)	Fecha inicial planeada (Tarea)	Fecha final planeada (Tarea)	
Actualización software de atención a peticiones					
Actualizar el procedimiento de atención a peticiones de acuerdo con la actualización del software	Actualizar el procedimiento de atención a peticiones de acuerdo con la actualización del software de atención a peticiones	Adriana Alarcon	15/ene/2016 08:00	31/may/2016 23:59	
Definir indicadores para medir las PQR relacionadas con denuncias o indicios de hechos de corrupción	Definir indicadores para medir las PQR relacionadas con denuncias o indicios de hechos de corrupción	Adriana Alarcon	01/jun/2016 08:00	30/jul/2016 23:59	
Atención presencial					
Lanzar la Oficina de Atención al Ciudadano - OAC	Lanzar la Oficina de Atención al Ciudadano - OAC (También aplica para la Estrategia de Racionalización de Trámites).	Adriana Alarcon	15/ene/2016 08:00	31/may/2016 23:59	
Estudio de percepción del ciudadano					
Documentar del EDP para realizar el estudio de percepción del ciudadano.	Documentar del EDP para realizar el estudio de percepción del ciudadano.	Adriana Alarcon	01/jul/2016 08:00	31/jul/2016 23:59	
Gestionar el estudio de percepción del ciudadano 2016 (Plan Anticorrupción)	Gestionar el estudio de percepción del ciudadano 2016 - Informe de ejecución.	Adriana Alarcon	01/sep/2016 08:00	20/dic/2016 23:59	
Gestionar la formulación de acciones de mejora producto de los resultados del estudio de percepción (Rendición de cuentas y Plan Anticorrupción)	Gestionar la formulación de acciones de mejora producto de los resultados del estudio de percepción (Rendición de cuentas)	Adriana Alarcon	01/dic/2016 08:00	20/dic/2016 23:59	
Socializar los resultados del estudio de percepción del ciudadano (Rendición de cuentas y Plan Anticorrupción)	Socializar los resultados del estudio de percepción del ciudadano (Rendición de cuentas)	Adriana Alarcon	01/dic/2016 08:00	20/dic/2016 23:59	
Implementación de la estrategia de participación por medios electrónicos					
Documentar el procedimiento para APP - Reporte de incidentes por parte de los usuarios	Documentar el procedimiento para APP «reporte de incidentes por parte de los usuarios» y formalizar a través del Simec (También aplica para Rendición de cuentas).	Adriana Alarcon	15/ene/2016 08:00	31/may/2016 23:59	
Modelo Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo (Proyecto de inversión 2016)					
Documentar del EDP para realizar la consultoría - Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo	Documentar del EDP para realizar la consultoría "Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo".	Adriana Alarcon	15/ene/2016 08:00	15/may/2016 23:59	
Gestionar la contratación para ejecutar el Proyecto - Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo	Gestionar la contratación para ejecutar el Proyecto "Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo".	Adriana Alarcon	01/feb/2016 08:00	15/may/2016 23:59	
Implementar el Modelo Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano.	Implementar el Modelo Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano - Informes de ejecución.	Adriana Alarcon	01/mar/2016 08:00	31/oct/2016 23:59	
Socializar los resultados de la Consultoría - Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo	Socializar los resultados de la Consultoría "Modelo de Integrado de Atención al Usuario/Ciudadano y caracterización del sector marítimo" - Evidencias de socialización/Informe.	Adriana Alarcon	01/nov/2016 08:00	30/nov/2016 23:59	

Tabla 2 Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2016

«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

