

## [Participe de los foros de participación ciudadana](#)

La Dirección General Marítima en el transcurso del presente año ha generado espacios que permanentemente buscan la mejora de los procesos que redunden en el mejoramiento de las experiencias de servicio de nuestros usuarios cuando generan contacto con la entidad a través de los canales de atención.

En la vigencia del 2018, hacia el mes de junio se implementó una línea exclusiva para la atención al usuario, donde pueden contactarse en Bogotá al teléfono 328 68 00 y a través de la línea gratuita nacional 01 80000 115 966. Con lo cual se busca la mejora continua del canal a través del monitoreo del mismo, personal dispuesto exclusivamente a esta labor y un constante seguimiento de calidad y satisfacción.

Así mismo se dio la aplicación de actualizaciones en el chat de atención al ciudadano que se encuentra disponible en el Portal Marítimo Colombiano, dentro de sus mejoras se encuentra la opción de compartir documentos de Agente de servicio a usuario y viceversa para facilitar la interacción y entrega de respuestas, se dio ampliación del horario de atención para la totalidad de la jornada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 sin interrupción de 12:00 p.m. a 2:00 p.m. como se encontraba establecido anteriormente, acciones que han permitido mejorar la interacción entre los ciudadanos y la entidad.

Queremos conocer como ha sido su experiencia de servicio especificando el canal del cual desea exponer su opinión, para la Dirección General Marítima es muy importante conocer esta información ya que permite conocer los puntos en los cuales debemos continuar trabajando para que cada día prestemos una mejor experiencia de servicio.

- [Twitter](#)

[Twitter](#)

- [Facebook](#)

[Facebook](#)

- 274 visitas

[Versión PDF](#)

## Agregar nuevo comentario

- [Imprimir](#)