

## MEMORANDO

(MEM-201600461 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 3 de mayo de 2016

**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 (01 de enero/16 al 31 de marzo/16)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, comprendido entre el 01 de enero/16 al 31 de marzo/16.

### 1. Peticiones recibidas

Del 01 de enero/16 al 31 de marzo/16, se registraron en el sistema **585** modalidades de petición.

#### 1.1. Modalidades de petición por dependencia

Dependencia	Total		Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad	
ACOES	2	0,34	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ASEPAC	290	49,57	287	49,06	0	0,00	1	0,17	1	0,17	0	0,00	1	0,17
ASIMPO	3	0,51	3	0,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CCCP	4	0,68	4	0,68	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CIOH	1	0,17	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP01	9	1,54	4	0,68	0	0,00	3	0,51	0	0,00	0	0,00	2	0,34
CP02	3	0,51	3	0,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP03	2	0,34	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP04	10	1,71	7	1,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	0,51
CP05	18	3,08	12	2,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	1,03
CP06	2	0,34	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP07	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,34

CP09	4	0,68	3	0,51	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP012	3	0,51	3	0,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CP014	1	0,17	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
GLEMAR	8	1,37	6	1,03	0	0,00	0	0,00	2	0,34	0	0,00	0	0,00
GRADI	5	0,85	4	0,68	0	0,00	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00
GRUDHU	2	0,34	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
GINRED1	1	0,17	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
GINRED4	2	0,34	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SUBAFIN	22	3,76	22	3,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SUBDEMAR	15	2,56	14	2,39	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,17
INV.CIENTIFICA	4	0,68	4	0,68	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
ALIT	7	1,20	6	1,03	0	0,00	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00
GINSEM	3	0,51	3	0,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
SUBMERC	162	27,69	156	26,67	0	0,00	6	1,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>100,00</b>	<b>554</b>	<b>94,70</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>11</b>	<b>1,88</b>	<b>5</b>	<b>0,85</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>15</b>	<b>2,56</b>

## 1.2. Estado de las peticiones

Estado	Total		Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad	
Desistida	32	5,47	32	5,47	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
En trámite	31	5,30	29	4,96	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,34
Fin por traslado	21	3,59	19	3,25	0	0,00	0	0,00	1	0,17	0	0,00	1	0,17
Petición resuelta	493	84,27	466	79,66	0	0,00	11	1,88	4	0,68	0	0,00	12	2,05
Solicitud de aclaración	8	1,37	8	1,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>100,00</b>	<b>554</b>	<b>94,70</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>11</b>	<b>1,88</b>	<b>5</b>	<b>0,85</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>15</b>	<b>2,56</b>

## 1.3. Medios de recepción

Canales	Total		Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad	
Chat	135	23,08	129	22,05	0	0,00	0	0,00	4	0,68	0	0,00	2	0,34
Correo electrónico	236	40,34	223	38,12	0	0,00	2	0,34	0	0,00	0	0,00	11	1,88
Correo postal	12	2,05	10	1,71	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00	1	0,17
Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)	168	28,72	163	27,86	0	0,00	4	0,68	1	0,17	0	0,00	0	0,00
Página Web	8	1,37	8	1,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Presencial	5	0,85	2	0,34	0	0,00	2	0,34	0	0,00	0	0,00	1	0,17
Sede Electrónica	11	1,88	10	1,71	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Teléfono	10	1,71	9	1,54	0	0,00	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>100,00</b>	<b>554</b>	<b>94,70</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>11</b>	<b>1,88</b>	<b>5</b>	<b>0,85</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>15</b>	<b>2,56</b>



## 1.4. Temática de las peticiones

Asunto	Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad	
<b>*Marina mercante</b>												
Empresas	9	1,54	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gente de mar	220	37,61	0	0,00	8	1,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Naves	75	12,82	0	0,00	3	0,51	1	0,17	0	0,00	10	1,71
Protección Marítima (PBIP)	6	1,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	24	4,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>*Desarrollo marítimo</b>												
Investigación Científica Marítima	3	0,51	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Litorales	39	6,67	0	0,00	0	0,00	1	0,17	0	0,00	3	0,51
Productos y servicios Meteorológicos	7	1,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Protección del Medio Marino	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Señalización Marítima	5	0,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Personal</b>												
Desarrollo humano	39	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<b>Varios</b>												
Administrativo y financiero	9	1,54	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Información general de la Entidad	76	12,99	0	0,00	0	0,00	2	0,34	0	0,00	1	0,17
Portal Marítimo	10	1,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	0,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Zona de consultas y descargas	2	0,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Otros	25	4,27	0	0,00	0	0,00	1	0,17	0	0,00	1	0,17
<b>TOTAL</b>	<b>554</b>	<b>94,70</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>11</b>	<b>1,88</b>	<b>5</b>	<b>0,85</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>15</b>	<b>2,56</b>

XvLQ DTUo 5wwD 5EBH pKVb rKIE 1OM= (Válido indefinidamente)  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://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:

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

Durante los meses reportados en el presente informe, **11** usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:

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

Calificación	Cantidad	%
3	8	72.72%
2	1	9.09%
1	2	18.18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

- El usuario indica que la respuesta entregada no fue lo suficientemente clara.
- Demora en los trámites.
- Insatisfactoria búsqueda de consultas en el PMC.

### 2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	5	45.45%
2	4	36.36%
1	2	18.18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

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

- No hay observaciones relacionadas con el tiempo de respuesta.

### 2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	5	45.45%
2,5	3	27.27%
2	1	9.09%
1	2	18.18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



El **45.45%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor total de tres (3.0) Estos resultados son 22.97% inferiores a los resultados del informe anterior (**68.42%**)

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

- «*La respuesta no fue lo suficientemente clara*»
- «*Cada que se hace un consulta en la página no la da. Los trámites los demoran mucho tiempo, no les interesa atender bien a los usuarios de Dimar*»

Las siguientes son las observaciones **positivas**:

- «*Muy amables en responder los puntos que enuncié en mi carta*»
- «*Muchas gracias por responder de forma rápida y pertinente mi solicitud*»

### 3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de enero/16 al 31 de marzo/16, se registraron en el sistema cero (0) quejas y once (11) reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	0	0.0%
Reclamo	11	100%

#### 3.1. Relación de quejas y reclamos

Asunto	Reclamo	
Gente de mar	8	1,37
Naves	3	0,51
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>1,88</b>

### 4. Felicitaciones

Durante el periodo a reportar no se presentaron felicitaciones.

### 5. 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.

#### 5.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el periodo a reportar, el **96.75%** del total de las peticiones recibidas fueron respondidas dentro del tiempo legal vigente.



## 5.2. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de respuesta	Total	# Vencidas	Promedio días respuesta	Promedio días respuesta a tiempo	Promedio días respuesta vencidas
Consulta	5	0	15,2	15,2	N/A
Petición	375	10	5,6	5,2	24
Petición de interés general o particular	46		7,57	7,3	17
Petición de información	127	8	8,2	7,3	19
Peticiones entre Autoridades	6	0	8,6	8,6	N/A
Presunta irregularidad	15	1	13	12,25	23
Reclamo	11	0	6,9	6,9	N/A
<b>Total</b>	<b>585</b>	<b>19</b>	<b>9,29</b>	<b>8,96</b>	<b>20,75</b>

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

Para el periodo a reportar, el **45.45%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

## 6. Análisis punto de atención 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.

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.

### A. Buenaventura:

En la Capitanía de Puerto de Buenaventura se desarrollan las siguientes actividades dentro de las funciones contractuales:

- Guiar a los ciudadanos en la sala de espera.
- Apoyo en el área de facturación, en los trámites que los ciudadanos requieren, con el acompañamiento del personal de Dimar.
- Apoyo en el recibo de trámites, con acompañamiento del personal Dimar. (Se realiza en el área de naves)

De igual forma se llevan a cabo las siguientes actividades como apoyo por parte del personal, pero que no están directamente relacionadas con las funciones:

- Apoyar al Área de Naves Menores, actualizando base de datos y certificados.
- Apoyar distintas áreas en las necesidades que se presenten (hace referencia a tareas que no tienen relación con la atención al usuario tales como sacar fotocopias, ayudar con archivo, llevar documentos o recados de un área a otra).



De acuerdo con lo anterior, se evidencia como riesgo las actividades que se están realizando fuera de las funciones contratadas.

#### B. Barranquilla:

El 03 de mayo de 2016 ingresó la nueva persona que trabajará en esta Unidad, debido a que la persona anterior, no logró ser trasladada de la anterior empresa al nuevo contratista (por estado de embarazo) Debido a esto no hay relación de las actividades con el nuevo empleador. Sin embargo la anterior persona, se encontraba trabajando en el Área de Gestión Documental de dicha área.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia como riesgo las actividades que se están realizando fuera de las funciones contratadas.

#### C. Santa Marta:

- Atención a los usuarios
- Recepción y entrega de trámites:
  - **Naves Menores:** Matrículas, Cancelaciones, Notificaciones, Certificados de tradición y libertad, Certificados de seguridad, Letras de llamadas, Permisos de navegación nocturna.
  - **Naves Mayores:** Permisos de permanencia y Permisos de operación.
  - **Gente de Mar:** Licencias y Títulos de Navegación, DIM, Certificados de Suficiencia, Cálculo de tiempo de Embarque, Certificaciones de Licencia o título en trámite, toma de datos biométricos.
  - **Empresas:** Tramites de Empresas en General
- Contestar el teléfono.
- Los días viernes por la tarde apoyo en el recibimiento de Zarpes, Pilred y Documentación en General con Sello Manual.

De acuerdo con lo anterior, en esta unidad, el personal está cumpliendo labores relacionadas con sus funciones.

#### D. Cartagena:

- Revisión de documentos para expedición de licencias, títulos, DIM, suficiencias, ascensos.
- Entrega de la documentación al ciudadano de los trámites mencionados.
- Información y direccionamiento al ciudadano referente a todo lo relacionado con gente de mar.
- Recepción y seguimiento de las inconformidades por la demora presentada en los diversos trámites.
- Elaboración de memorando semanal de la documentación entregada del Front Office al ciudadano.
- Consolidado mensual de todos los tramites ingresados por gestión documental referentes al Área de Gente de Mar.

De acuerdo con lo anterior, en esta unidad, el personal está cumpliendo labores relacionadas con sus funciones.



**E. San Andrés:**

- Recibo y entrega de trámites de gente de mar y naves.
- Guiar a los usuarios en el uso del sistema de turnos.
- Contestar el teléfono.

**F. Sede Central:**

- Entrega de trámites a los usuarios.
- Información al usuario de requisitos de trámites.
- Recepción y respuesta a las llamadas que ingresan al Front Office.
- Manejo a partir del 02 de Mayo del 2016 de la OAC.
- Entrega de trámites del usuario al Back Office al finalizar cada semana.

De acuerdo con lo anterior, en esta unidad, el personal está cumpliendo labores relacionadas con sus funciones.

**7. 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;

**PD ADRIANA ALARCÓN TORRES**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

REGISTRO ELECTRONICO



**“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