



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

**MEMORANDO**

( – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá D. C. Julio 15 de 2020

**PARA:** Capitán de Navío  
**ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO**  
Coordinador General Dimar

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

**ASUNTO:** Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, II trimestre 2020

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2020.

**1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)**

En relación con el primer trimestre de 2020, se evidencia un aumento del 15.76% en las peticiones recibidas.

III trimestre/19	IV trimestre/19	I trimestre/20	II trimestre/20
887	730	860	1021

**1.1 Modalidad de petición**

Dentro de las peticiones recibidas, el comportamiento muestra que el mayor volumen en la clasificación de solicitudes corresponde al tipo "Petición" lo cual incluye: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades, que corresponde a la gestión del **94,52% (965 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	10	0,98%
Felicitación	8	0,78%
Peticiones de documentos y de información	355	34,77%
Peticiones entre Autoridades	250	24,49%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Presunta irregularidad	18	1,76%
Reclamo	19	1,86%
Interés general o particular	360	35,26%
Sugerencia	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>

A continuación se discrimina la clasificación de las peticiones por tipo de petición:

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
<b>Consulta</b>	<b>10</b>	<b>0,98%</b>
Sin Subtipo	10	0,98%
<b>Felicitación</b>	<b>8</b>	<b>0,78%</b>
A la Entidad	4	0,39%
A un funcionario	4	0,39%
<b>Interés general o particular</b>	<b>360</b>	<b>35,26%</b>
Estado del trámite	70	6,86%
Información General	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	288	28,21%
Sin Subtipo	1	0,10%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>355</b>	<b>34,77%</b>
Documentos	50	4,90%
Estado del trámite	2	0,20%
Información General	210	20,57%
Normatividad	2	0,20%
Reconocimiento de un Derecho	4	0,39%
Requisitos del trámite	83	8,13%
Sin Subtipo	4	0,39%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>250</b>	<b>24,49%</b>
Sin Subtipo	250	24,49%
<b>Presunta irregularidad</b>	<b>18</b>	<b>1,76%</b>
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	9	0,88%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	5	0,49%
Presunto Hecho de Corrupción	3	0,29%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,10%
<b>Reclamo</b>	<b>19</b>	<b>1,86%</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	8	0,78%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	4	0,39%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Fallas en los canales de comunicación	6	0,59%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,10%
<b>Sugerencia</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>
A la Entidad	1	0,10%
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>100,00%</b>

## 1.2 Modalidad de petición por dependencia

Modalidades de peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Peticiones» las correspondientes a: Petición de información, Petición de interés general o particular y Petición entre autoridades.

Dependencias	Consultas		Peticiones		Presunta irregularidad		Queja		Reclamo		Sugerencias		Felicitación		Total	
Área Capitanías de Puerto	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
ASEPAC	1	0,10%	276	27,03%	1	0,10%	0	0,00%	6	0,59%	1	0,10%	8	0,78%	293	28,70%
ASIMPO	0	0,00%	25	2,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,45%
CIOH	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
CP01	0	0,00%	51	5,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	52	5,09%
CP02	0	0,00%	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,08%
CP03	0	0,00%	29	2,84%	4	0,39%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	34	3,33%
CP04	0	0,00%	29	2,84%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	3,04%
CP05	0	0,00%	92	9,01%	4	0,39%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	99	9,70%
CP06	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
CP07	0	0,00%	18	1,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,76%
CP08	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
CP09	0	0,00%	16	1,57%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,67%
CP10	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
CP11	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
CP12	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
CP16	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
CP19	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
GINRED1	0	0,00%	2	0,20%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
GINRED3	0	0,00%	1	0,10%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
GINRED4	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

GLEMAR	7	0,69%	16	1,57%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,25%
GRASI	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
GRUCOI	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
GRUDHU	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,78%
GRUNCO	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
INRED4	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
CCCP	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
SEMAB	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
SUBAFIN	0	0,00%	11	1,08%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,18%
SUBDEMAR	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
SUBDEMAR - Investigación	1	0,10%	32	3,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	3,23%
SUBDEMAR - Litorales	1	0,10%	18	1,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,86%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
SUBMERC - Empresas	0	0,00%	17	1,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,67%
SUBMERC - Gente de Mar	0	0,00%	60	5,88%	2	0,20%	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	67	6,56%
SUBMERC - Naves	0	0,00%	187	18,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	187	18,32%
SUBMERC - Transporte Marítimo	0	0,00%	23	2,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,25%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0,98%</b>	<b>965</b>	<b>95%</b>	<b>18</b>	<b>1,76%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>19</b>	<b>1,86%</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>	<b>8</b>	<b>0,78%</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>

### 1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación se describen las peticiones por asunto:

Asunto y Subtipo de Petición	Consulta	Felicitación	Petición	Denuncia	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
<b>Administrativo y Financiero</b>								
Documentos	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,39%
Estado del trámite	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,10%
Información General	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,29%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,69%
Sin Subtipo	1	0,10%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,29%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,20%
Presunta violación al régimen contractual	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,10%
<b>Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas</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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	22	2,15%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,15%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	18	1,76%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,76%
<b>Desarrollo Humano</b>																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	8	0,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,78%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
<b>Empresas</b>																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	11	1,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,08%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	9	0,88%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,88%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%
<b>Gente de Mar</b>																
A la Entidad	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	3	0,29%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	42	4,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	4,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	31	3,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	3,04%
Presunta violación a las normas de la	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

marina mercante																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	111	10,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	111	10,87%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	59	5,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	59	5,78%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	2	0,20%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
<b>Información General de la Entidad</b>																
A la Entidad	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	2	0,20%
A un funcionario	0	0,00%	4	0,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,39%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	20	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	1,96%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	48	4,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	48	4,70%
Sin Subtipo	4	0,39%	0	0,00%	12	1,18%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,57%
<b>Investigación Científica Marítima</b>																
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,29%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	33	3,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	33	3,23%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Presunto Hecho de Corrupción	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
<b>Litorales</b>																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	27	2,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,64%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,78%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Sin Subtipo	4	0,39%	0	0,00%	25	2,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	2,84%
<b>Naves</b>																
A la Entidad	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	2	0,20%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,27%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	29	2,84%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	2,84%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	31	3,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	31	3,04%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,98%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
Sin Subtipo	1	0,10%	0	0,00%	163	15,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	164	16,06%
<b>Protección del Medio Marino</b>																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
<b>Protección Marítima (PBIP)</b>																
Información General	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
<b>Señalización Marítima</b>																
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
<b>Servicios en Línea y Canales de Comunicación</b>																
A la Entidad	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	5	0,49%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	27	2,64%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,64%

**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
<b>Transporte Marítimo y Fluvial Internacional</b>																				
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	1	0,10%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,49%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,59%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,20%
Sin Subtipo	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,37%
<b>Derechos Humanos</b>																				
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,10%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,69%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>0,98%</b>	<b>8</b>	<b>0,78%</b>	<b>965</b>	<b>94,52%</b>	<b>18</b>	<b>1,76%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>19</b>	<b>1,86%</b>	<b>1</b>	<b>0,10%</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>				

#### 1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones, a través de los diferentes canales de atención:

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	834	81,7%
Presencial	5	0,5%
Línea Gratuita	28	2,7%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	144	14,1%
Chat	9	0,9%
Empresas de mensajería	1	0,1%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>

A continuación se presenta la atención de peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1212	71,54%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	483	28,46%
<b>Total</b>	<b>1697</b>	<b>100%</b>

**Nota aclaratoria:** Mediante oficio interno N°. 031100R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC, se emite la debida justificación de la ausencia de datos en el canal de atención presencial por declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19. (Oficio anexo)

### 1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación se relacionan los tiempos promedio de respuesta de las peticiones:

Tipo de petición	Número de peticiones radicadas	Número de peticiones vencidas	Días promedio adicionales de las peticiones vencidas	Promedio de respuesta de las peticiones sin vencer
Consulta	10	0	0	15,5
Felicitación	8	0	0	2,0
Peticiones de documentos y de información	355	3	2,3	5,8
Peticiones entre Autoridades	250	6	2,8	4,9
Presunta irregularidad	18	0	0	8,0
Queja	0	N/A	N/A	N/A
Reclamo	19	0	0	6,1
Interés general o particular	360	0	0	6,0
Sugerencia	1	0	0	12,0
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>9</b>	<b>2,5</b>	<b>7,5</b>

### 1.6 Relación de cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades

En el presente ítem se relaciona el total de peticiones recibidas por las dependencias y el número de peticiones resueltas extemporáneamente.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



eeJ8 6eNs eHG9 xFRV g(CY\_X3QP aeg=  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
 Autoridad Marítima Colombiana

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **2,5** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **2,5** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un crecimiento en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **90.29%** (en el primer trimestre 2020) al **99.11%** de cumplimiento con un total de **9** peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (98,97%), corresponde a que en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones).

Dependencia/Unidad	# Peticiones recibidas	# Peticiones Vencidas	% vencimiento
ASIMPO	25	2	8%
CP02	11	3	27%
SUBDEMAR	1	1	100%
SUBDEMAR - Investigación	33	1	3%
SUBDEMAR - Litorales	19	1	5%
SUBMERC - Naves	187	1	1%
<b>Total</b>	<b>1021</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

## 1.7 Quejas y reclamos

### 1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
ASEPAC	0	6	6
CIOH	0	1	1
CP01	0	1	1
CP03	0	1	1
CP05	0	3	3
GRUDHU	0	1	1
GRUINCO	0	1	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	5	5
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

Es importante que los procesos analicen no sólo las quejas y reclamos asociadas a las dependencias, sino que se complemente con el punto 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad y cuáles son las acciones que se deben tomar para dar solución a las novedades presentadas.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
 Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
 Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



### 1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total general
<b>Gente de Mar</b>	0	5	5
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	3	3
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	2	2
<b>Naves</b>	0	3	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	2	2
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
<b>Desarrollo Humano</b>	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
<b>Servicios en Línea y Canales de Comunicación</b>	0	6	6
Fallas en los canales de comunicación	0	5	5
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	1	1
<b>Control de Tráfico Marítimo</b>	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
<b>Transporte Marítimo y Fluvial Internacional</b>	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
<b>Investigación Científica Marítima</b>	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
<b>Señalización Marítima</b>	0	1	1
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>19</b>

## 2. Atención presencial

Mediante oficio interno N°. 031100R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC, se emite la debida justificación de la ausencia de datos en el canal de atención presencial por declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19. (Oficio anexo)

## 3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1212 llamadas** efectuadas por los usuarios. El tiempo promedio de atención de llamada aumentó de 0:04:31 a 0:05:30.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



La seguridad  
es de todos

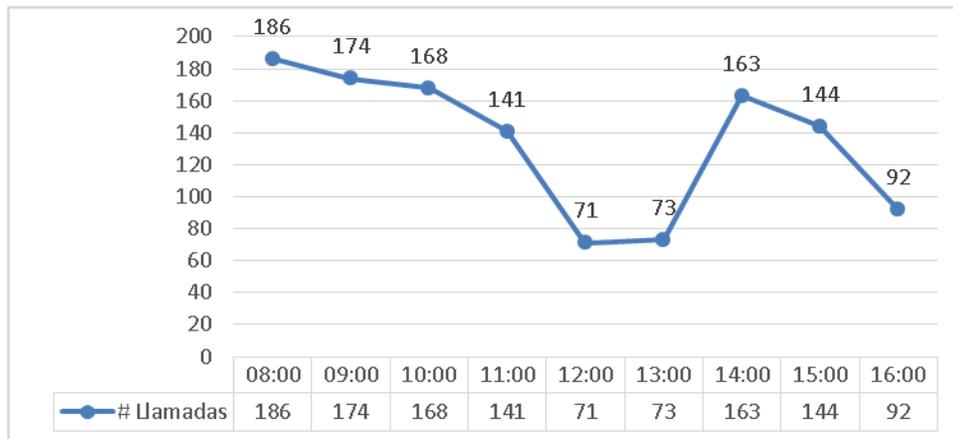
Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### 3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por franja horaria:



### 3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación se detallan los motivos por los cuales se comunicaron los usuarios:

Motivo	Cantidad	%
<b>Conocer estado de un trámite</b>	<b>364</b>	<b>30%</b>
Administrativo y financiero	1	0%
Empresas	3	0%
Gente de mar	342	28%
Información general de la Entidad	2	0%
Jurídica	2	0%
Litorales	1	0%
Naves	7	1%
Señalización Marítima	3	0%
Servicios en línea y canales de comunicación	2	0%
Transporte marítimo y fluvial internacional	1	0%
<b>Conocer estado de una PQRS</b>	<b>16</b>	<b>1%</b>
Desarrollo humano	1	0%
Gente de mar	7	1%
Información general de la entidad	3	0%
Litorales	2	0%
Naves	3	0%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

<b>Devolución de llamada</b>	<b>51</b>	<b>4%</b>
Empresas	8	1%
Gente de mar	22	2%
Información general de la Entidad	4	0%
Investigación científica marítima	1	0%
Naves	4	0%
Señalización marítima	3	0%
Servicios en línea y canales de comunicación	9	1%
<b>Radicación de un tramite</b>	<b>1</b>	<b>0%</b>
Control de tráfico marítimo	1	0%
<b>Radicación de una PQRS</b>	<b>15</b>	<b>1%</b>
Control de tráfico marítimo	1	0%
Desarrollo humano	1	0%
Empresas	2	0%
Gente de mar	7	1%
Información general de la Entidad	1	0%
Naves	3	0%
<b>Solicitud de información</b>	<b>721</b>	<b>59%</b>
Administrativo y financiero	5	0%
Control de tráfico marítimo	2	0%
Desarrollo humano	3	0%
Empresas	40	3%
Gente de mar	251	21%
Información general de la Entidad	108	9%
Investigación científica marítima	5	0%
Jurídica	12	1%
Litorales	9	1%
Naves	32	3%
Protección marítima (PBIP)	4	0%
Servicios en línea y canales de comunicación	241	20%
Transporte marítimo y fluvial internacional	9	1%
<b>Turno/llamada/chat no efectivo</b>	<b>44</b>	<b>4%</b>
Cliente abandona contacto	37	3%
Transferencia al conmutador	1	0%
Turno/llamada/chat de prueba	2	0%
Turno/llamada/chat equivocada	4	0%
<b>Total</b>	<b>1212</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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

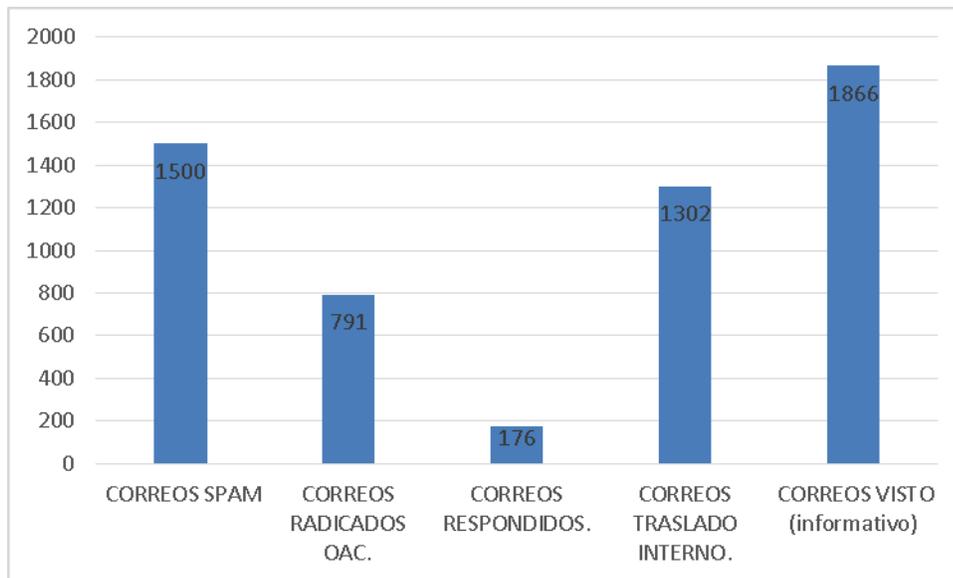
#### 4. Atención correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS y corresponde asimismo en 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 a través del correo institucional, se encuentra la creación de las peticiones en el Sistema de Atención a Peticiones, así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos.

En el periodo reportado, se recibieron **5635** correos electrónicos, presentando un incremento del **32,8%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3786**.

A continuación se presenta la gráfica de la gestión realizada a los correos recibidos en el periodo de análisis:



#### 5. Atención chat

Para el II trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **229** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó un incremento del **4,80%**.

El comportamiento del periodo actual 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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



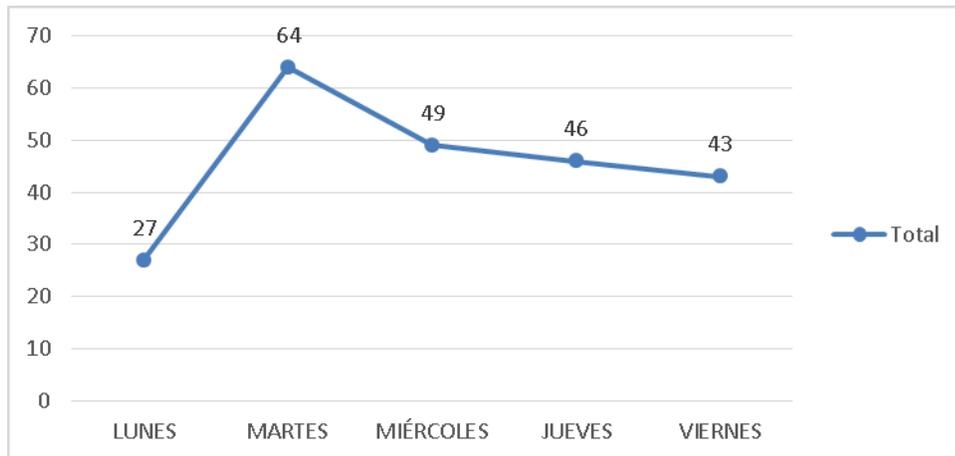
La seguridad es de todos

Mindefensa

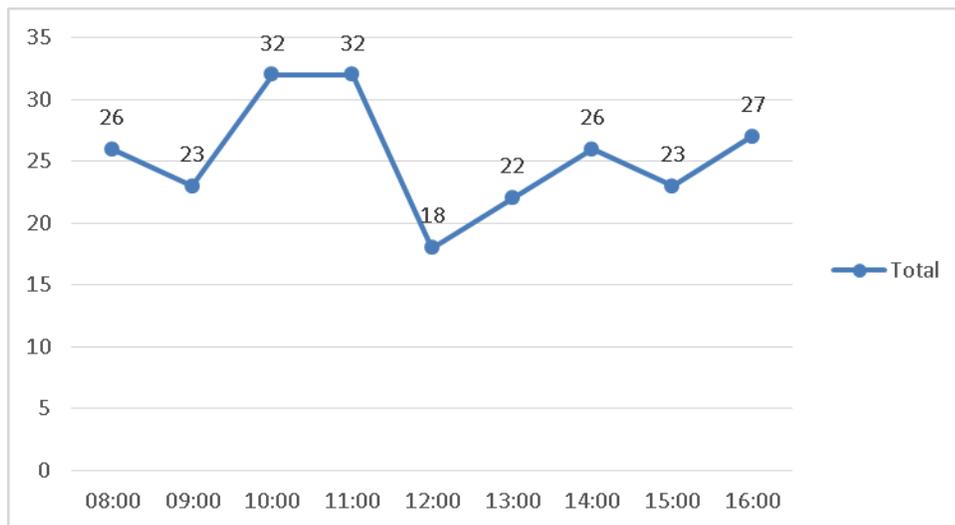


Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

### 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



### 5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora



## 6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

Los siguientes son los trámites registrados a través de la Sede Electrónica:

Trámite	Total
Asignación Número de Identificación del Casco	25
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	9
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	108

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



La seguridad es de todos

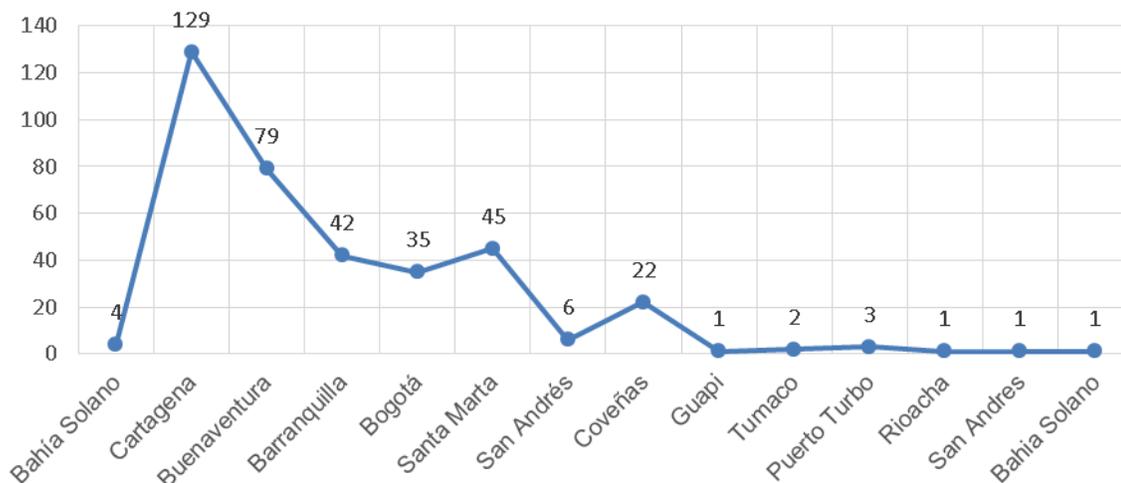
Mindefensa



Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	25
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	120
Licencia de Perito Marítimo	35
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	7
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	12
Permiso Especial de Practicaje	3
Licencias de Pilotos Prácticos	4
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	2
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	5
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	3
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	5
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	6
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	2
Solicitud de Certificados de suficiencia	357
<b>Total</b>	<b>728</b>

La siguiente gráfica menciona el número de trámites por unidad, en los que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



La seguridad es de todos

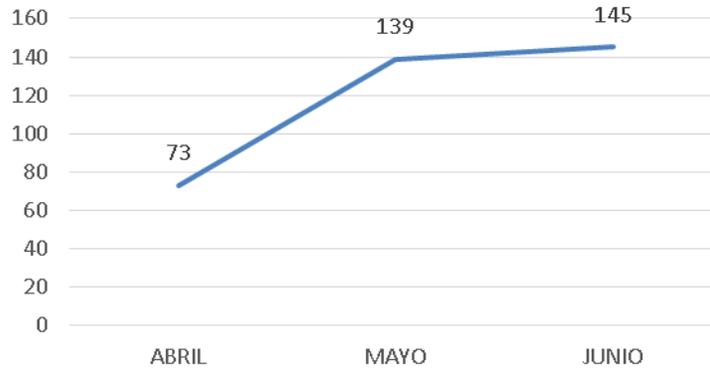
Mindefensa



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## 6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 357 solicitudes de certificados de suficiencia.

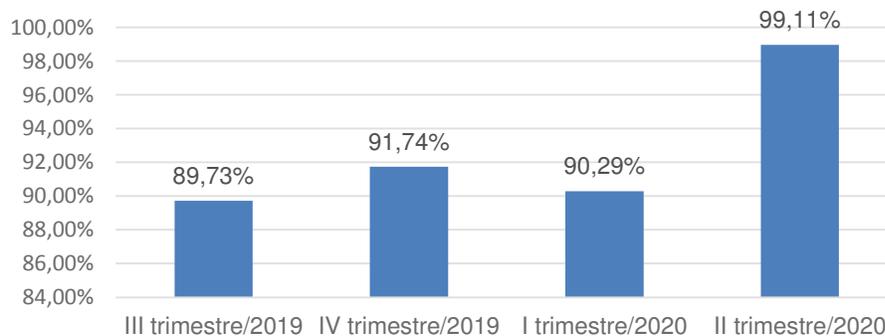


## 7. Resultados indicadores de gestión

### 7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el segundo trimestre de 2020, se respondieron oportunamente el **99.11%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación se presenta cuadro comparativo con los tres trimestres anteriores:



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

Para el periodo a reportar, el **83,85%** de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción con el sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos. LA meta del proceso es 95%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### 7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas, fueron respondidas en promedio **2,67** días posteriores a la fecha legalmente establecida.

### 7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron 03 denuncias por un presunto hecho de corrupción, los cuales dieron curso al procedimiento pertinente desde cada proceso y/o dependencia.

## 8. Evaluación por parte del usuario

La siguiente es la evaluación realizada por los usuarios con respecto a los canales utilizados para contactarse con la Entidad:

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	130	101	8	15	6
Satisfacción telefónica	574	557	0	0	18
Satisfacción chat	108	67	22	13	6
Satisfacción presencial	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>725</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>30</b>

**Nota aclaratoria:** Mediante oficio interno N°. 031100R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC, se emite la debida justificación de la ausencia de datos en el canal de atención presencial por declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19. (Oficio anexo)

### 8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

Los usuarios al recibir la respuesta a su petición desarrollan la encuesta de percepción donde evalúan la calidad y el tiempo de respuesta, las calificaciones se presentan de 1 a 3 donde 1 es no conforme y 3 es conforme, los usuarios en el trimestre demostraron un **83,85%** en nivel de satisfacción.

### 8.2 Encuesta de satisfacción presencial

**Nota aclaratoria:** Mediante oficio interno N°. 031100R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC, se emite la debida justificación de la ausencia de datos en el canal de atención presencial por declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19. (Oficio anexo)

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### 8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

- El **97.05%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **98.66%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **92.43%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **99.44%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

### 8.4 Encuesta de satisfacción chat

- El **79,13%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **85.98%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **80,56%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **84,87%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

La encuesta de satisfacción cuenta con una opción de buzón donde los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Funciona muy bien este servicio”.
- “Buena disposición y tiempo de respuesta por parte de la entidad”.
- “Ustedes son unos excelentes trabajadores los felicito”.
- “Respuesta oportuna. Gracias”.

### 8.4 Encuesta de satisfacción de las auditorías del Proceso de Protección Marítima

Para el periodo reportado no se realizaron encuestas de satisfacción del procedimiento de auditorías que efectúa el proceso de Protección Marítima, toda vez que no se llevaron a cabo las mismas.

Atentamente,

**PD ADRIANA ALARCÓN TORRES**

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Anexos: Oficio interno N°. 031100R MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V1