



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co> - trámite serlinea ULva 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-202100040 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C. 13 de enero de 2021

PARA: Capitán de Navío
JOSÉ MANUEL PLAZAS MORENO
Coordinador Grupo de Coordinación General

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

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

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, que responden a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2020.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del **26.01%** en las peticiones recibidas, con relación al tercer trimestre de 2020, para un total de **1175** peticiones recibidas en el IV trimestre de 2020.

I trimestre 2020	II trimestre 2020	III trimestre 2020	IV trimestre 2020
860	1021	1588	1175

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 interés general o particular, Petición de información y Petición entre autoridades, que concierne a la gestión del **96,85%** de las peticiones recibidas (**1138** peticiones).

Tipo de petición	Total	%
Petición de interés general o particular	342	29,11%
Peticiones de documentos y de información	564	48,00%
Peticiones entre autoridades	232	19,74%
Queja	5	0,43%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reclamo	20	1,70%
Sugerencia	2	0,17%
Consulta	3	0,26%
Presunta irregularidad	5	0,43%
Felicitación	2	0,17%
Total	1175	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	#	%
Peticiones de interés general o particular	342	29,11%
Estado del trámite	5	0,43%
Reconocimiento de un Derecho	335	28,51%
Sin Subtipo	2	0,17%
Peticiones de documentos y de información	564	48,00%
Documentos	8	0,68%
Información General	518	44,09%
Normatividad	3	0,26%
Requisitos del trámite	28	2,38%
Sin Subtipo	7	0,60%
Peticiones entre autoridades	232	19,74%
Sin Subtipo	232	19,74%
Queja	5	0,43%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0,09%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,09%
Sin Subtipo	1	0,09%
Presunta Negligencia de un funcionario	2	0,17%
Reclamo	20	1,70%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	13	1,11%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,09%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	5	0,43%
Fallas en los canales de comunicación	1	0,09%
Sugerencia	2	0,17%
A un proceso	1	0,09%
A la Entidad	1	0,09%
Consulta	3	0,26%
Información General	1	0,09%

"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 - 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/SI-tramite-seri linea>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=

Documento firmado digitalmente



Copia en papel autorizada de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramite-serliniea>
 ULva 94N8 nw9P l+GR amIZ YJpR ZqA=



Dirección General Marítima
 Autoridad Marítima Colombiana

Sin Subtipo	2	0,17%
Presunta irregularidad	5	0,43%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	4	0,34%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	1	0,09%
Felicitación	2	0,17%
A la Entidad	2	0,17%
Total	1175	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

A continuación se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad por modalidad de petición. (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 interés general o particular, Petición de información y Petición entre autoridades.

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Consulta		Presunta irregularidad		Felicitación		Subtotal	
Área de Capitánías	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
ASEPAC	299	25,45%	1	0,09%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	303	25,79%
ASIMPO	28	2,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,38%
ASIMPO-CTM	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
CIOH	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
CP01	59	5,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	60	5,11%
CP02	5	0,43%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
CP03	31	2,64%	1	0,09%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	35	2,98%
CP04	61	5,19%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	63	5,36%
CP05	179	15,23%	2	0,17%	12	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	194	16,51%
CP06	5	0,43%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
CP07	19	1,62%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,62%
CP08	14	1,19%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,19%
CP09	19	1,62%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	20	1,70%
CP10	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
CP14	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
DIMAR	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
GINRED 1	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
GINRED 3	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

INRED 4	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
PLEMAR	9	0,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,85%
PLAD	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
GRASI	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
RUDHU	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
RUINCO	2	0,17%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
UBAFIN	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
UBAFIN - Financiera	23	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	1,96%
SUBDEMAR - Investigación Científica	18	1,53%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	1,53%
SUBDEMAR - Litorales	9	0,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,77%
SUBMERC - Empresas	22	1,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	1,87%
SUBMERC - Gente de Mar	94	8,00%	0	0,00%	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	97	8,26%
SUBMERC - Naves	180	15,32%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	182	15,49%
SUBMERC - Reglamentación	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
SUBMERC - Transporte Marítimo	26	2,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	2,21%
Total	1138	96,85%	5	0,43%	20	1,70%	2	0,17%	3	0,26%	5	0,43%	2	0,17%	1175	100,00%

1.3 Modalidad de petición por asunto

A continuación, se describen las modalidades de petición por las diferentes temáticas y subtemáticas registradas en el sistema de atención a peticiones:

Asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Presunta irregularidad	Consulta	Felicitación	Total
Administrativo y Financiero								
Certificados	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,60%
Información financiera y presupuestal	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,43%
Multas	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,26%
Otra información	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,51%
Sin Clasificar	16	1,36%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,36%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas								
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,09%
Control de Tráfico Marítimo								
Autorización de zarpe de naves	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,09%
Autorización para el arribo de naves	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,34%

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

Copia en papel autolimpiable de documento electrónico. La validez de este documento electrónico se garantiza por medio de la firma electrónica. Para más información consulte el sitio web de la Dimar.

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Información no relacionada con trámites	45	3,83%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	3,83%
Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Desarrollo Humano																
Consulta procesos de selección	7	0,60%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
Personal Dimar retirado	5	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Recibo hoja de vida	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Empresas																
Empresas de servicio marítimos	23	1,96%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	2,04%
Información no relacionada con trámites	22	1,87%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	1,87%
Normatividad	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Gente de Mar																
Centros de formación y capacitación	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Certificación tiempos de embarque (renovación de cursos OMI)	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Certificados de Suficiencia	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%
Certificados médicos	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Documento de Identificación del Marino (DIM)	10	0,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	0,85%
Información no relacionada con trámites	41	3,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	41	3,49%
Licencia de peritos marítimos	4	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,34%
Licencia de practicaaje	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Solicitudes de ascenso	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%
Solicitudes de homologación	11	0,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	0,94%
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	162	13,79%	0	0,00%	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	168	14,30%
Sin Clasificar	2	0,17%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Información General de la Entidad																
Datos o información Unidades Regionales	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
No competencia de Dimar (trasladada)	24	2,04%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,13%
Otra información	62	5,28%	1	0,09%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	64	5,45%
Investigación científica Marítima																
Antigüedades Náufragas	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Cartografía náutica	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Hidrografía/Oceanografía	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

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

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Solicitud de datos Oceanográficos y/o Marino Costeros	21	1,79%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	1,87%
Terminales																
Cartografía náutica	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	15	1,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,36%
Información no relacionada con trámites	122	10,38%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	125	10,64%
Invasiones/restituciones bienes de uso público	4	0,34%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Normatividad	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Trazados de jurisdicción	6	0,51%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,51%
Sin Clasificar	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Naves																
Asignación Letras de Llamada / MMSI	18	1,53%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	1,62%
Asignación número de identificación del casco	12	1,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,02%
Autorización de exención de una regla o norma marítima	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera Colombiana	25	2,13%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,30%
Certificado de libertad y tradición	5	0,43%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,60%
Certificado de Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	25	2,13%	0	0,00%	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,38%
Información no relacionada con trámites	97	8,26%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	99	8,43%
Otra información	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	3	0,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,26%
Titularidad de Naves	182	15,49%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	183	15,57%
Sin Clasificar	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Protección del Medio Marino																
Aguas de lastre	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Marpol	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	2	0,17%
Protección Marítima (PBIP)																
Expedición del certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Información no relacionada con trámites	17	1,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	18	1,53%

"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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

Señalización Marítima																
Información no relacionada con trámites	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Canales de atención	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Pago de facturas	3	0,26%	0	0,00%	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,43%
Sede Electrónica	21	1,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	21	1,79%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Información no relacionada con trámites	38	3,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	1	0,09%	40	3,40%
Derechos Humanos																
Sin Clasificar	2	0,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,17%
Inspecciones																
NGS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,09%
Total	1138	96,85%	5	0,43%	20	1,70%	2	0,17%	5	0,43%	3	0,26%	2	0,17%	1175	100,00%

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

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

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	903	76,9%
Presencial	89	7,6%
Línea Gratuita	25	2,1%
Línea Directa	0	0,0%
Redes sociales	0	0,0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	127	10,8%
Chat	18	1,5%
Empresas de mensajería	13	1,1%
Fax	0	0,0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,0%
Total	1175	100%

A continuación, se relacionan las peticiones que fueron resueltas durante el proceso de 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 - 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	4075	66,97%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1561	25,66%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	448	7,36%
Total	6083	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

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

Tipo de petición	# Solicitudes recibidas	# Peticiones vencidas	Promedio días de vencimiento (días adicionales)	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Petición de interés general o particular	342	3	1,3	6,6
Peticiones de documentos y de información	564	8	2,8	6,2
Peticiones entre Autoridades	232	11	2,4	5,0
Queja	5	0	0,0	6,4
Reclamo	20	1	4,0	11,4
Sugerencia	2	0	0,0	14,5
Presunta irregularidad	5	0	0,0	1,6
Consulta	3	0	0,0	14,7
Felicitación	2	0	0,0	0,5
Total	1175	23	2,43	6,2

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.

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **2,43** días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente **2,4** días posteriores al vencimiento.

“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Asimismo, se presenta una disminución en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **98.99%** (en el tercer trimestre 2020) al **97.83%** de cumplimiento con un total de 23 peticiones vencidas (la diferencia con el informe enviado al MDN (**97,64%**), corresponde a que, en mencionado informe, no se tienen en cuenta las felicitaciones).

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cantidad de vencimientos	% Vencimiento
ASEPAC	303	1	0,33%
ASIMPO	28	2	7,14%
CP05	185	1	0,54%
CP08	14	3	21,43%
SUBDEMAR - Litorales	8	1	12,50%
SUBMERC - Transporte Marítimo	26	1	3,85%
GRASI	2	1	50,00%
GRUINCO	4	1	25,00%
DIMAR	1	1	100,00%
CP07	19	3	15,79%
CP04	62	1	1,61%
SUBDEMAR - Investigación Científica	18	1	5,56%
SUBAFIN - Financiera	23	6	26,09%

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

En el siguiente cuadro se relacionan el número de quejas y reclamos, radicadas en el IV trimestre de 2020 y las unidades o dependencias que gestionaron su respuesta por ser de su competencia:

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
CP02	1	0	1
CP03	1	1	2
CP04	0	1	1
CP05	2	12	14
CP06	0	1	1
SUBMERC - Gente de Mar	0	3	3
GRUINCO	0	2	2
ASEPAC	1	0	1
Total	5	20	25

“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 - 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/ServiciosOnline>. ULva 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociadas a las dependencias, complementándolo con el punto 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, lo que permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad, con el fin de realizar el análisis correspondiente y determinar cuáles son las acciones que se deben tomar para dar solución a las novedades presentadas.

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto y subtipo de petición

A continuación se relacionan las quejas y reclamos recibidos por asunto, y se relaciona la sub clasificación por tipo de petición.

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total
Gente de Mar	1	6	7
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	5	5
Sin Subtipo	1	0	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Información General de la Entidad	2	0	2
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Naves	0	10	10
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	7	7
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	3	3
Litorales	2	0	2
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	0	2	2
Fallas en los canales de comunicación	0	1	1
Reconocimiento de un Derecho	0	1	1
Empresas	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	1	1
Investigación Científica Marítima	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Total	5	20	25

“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 - 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-tramite-seriolinea>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=

Documento firmado digitalmente



La seguridad es de todos

Mindefensa



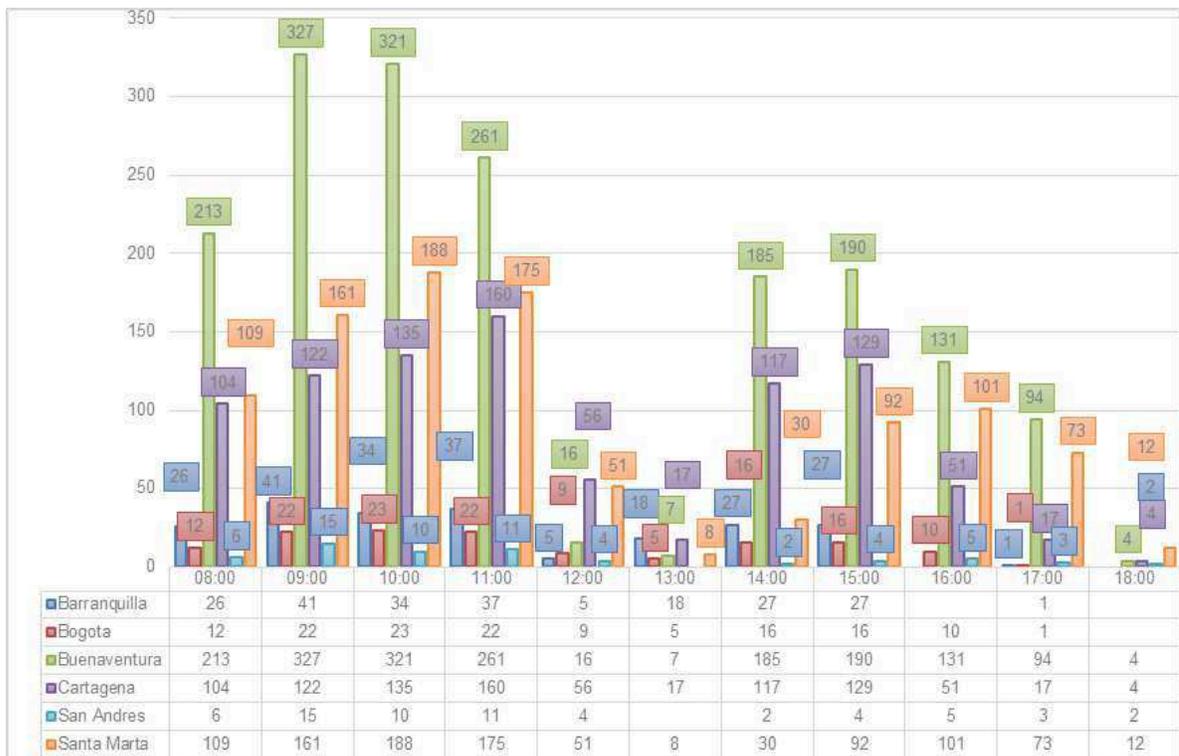
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2. Atención presencial

Para el periodo a reportar, se presentaron **4075** visitas en las unidades con atención presencial tercerizada (CP01, CP03, CP04, CP05 CP07 y SC).

Se evidencia que la capitania de puerto con mayor afluencia de público corresponde a la Capitania de Puerto de Buenaventura, seguido de la Capitania de Puerto de Santa Marta y posterior, la Capitania de Puerto de Cartagena. De igual forma, se evidencia que el mayor número de usuarios es atendido en la jornada de la mañana.

El comportamiento por franja horaria fue el siguiente:



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

Para la Capitania de Puerto de Buenaventura, la atención es constante durante los cinco días de la semana, así como en la Capitania de Puerto de Santa Marta. Para la Capitania de Puerto de Cartagena, se evidencia una atención superior los días miércoles, en relación al número de atenciones realizadas los lunes, martes, jueves y viernes.

“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 - 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-tramite-serlinea> ULva 94N8 nw9P l+GR amIZ YJpR ZqA=

Documento firmado digitalmente

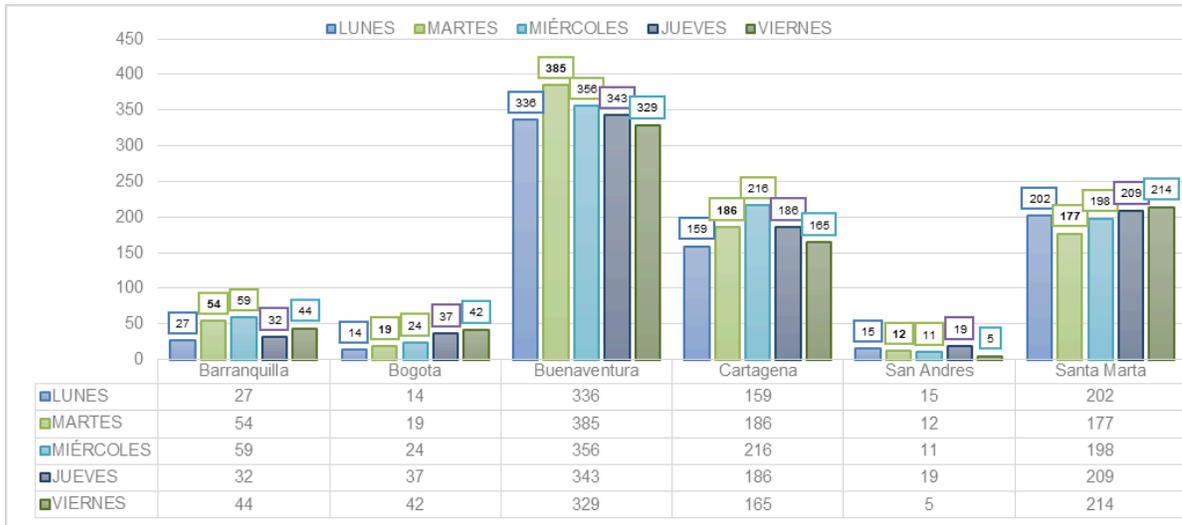


La seguridad es de todos

Mindefensa

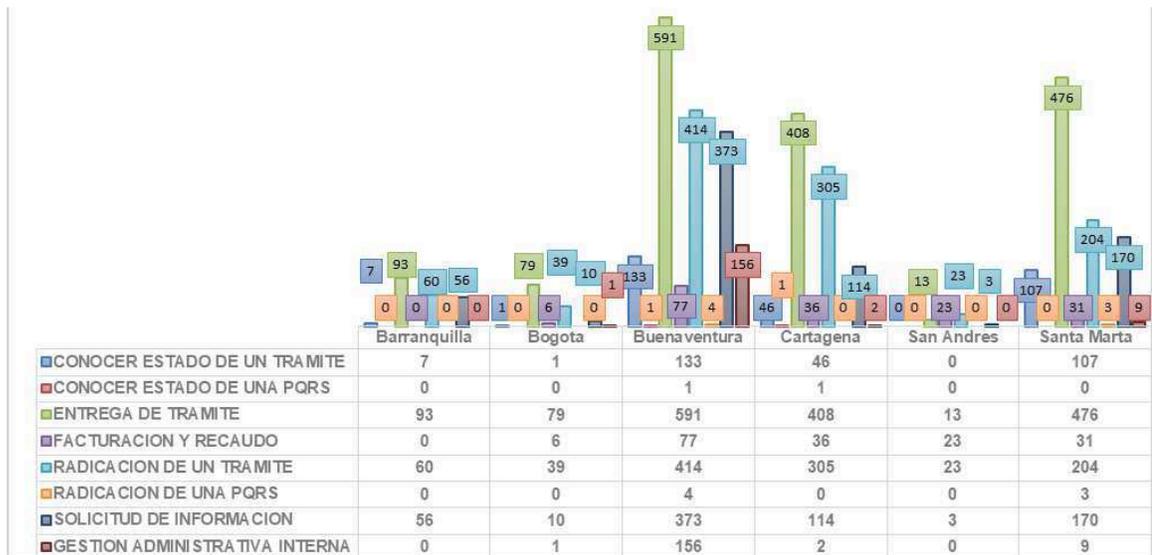


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

Como se evidencia en la gráfica a continuación, el servicio de «entrega de trámite» es el que se efectúa con mayor volumen en las unidades donde se presta el servicio; seguido de la gestión de «radicación de un trámite» y «facturación de trámites».



“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 - www.dimar.mil.co



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1561** llamadas efectuadas por los usuarios; el tiempo promedio de atención de llamada presento un descenso de 0:05:50 a 0:04:05.

De igual forma, se evidencia que los días lunes presentan una atención inferior, en relación con los demás días de la semana.



3.1 Tráfico de llamadas

Respecto al comportamiento del *call center*, se evidencia que la jornada de la mañana, presenta un tráfico superior al número de llamadas que se presentan en la tarde, sin que la diferencia sea amplia entre las dos jornadas (mañana y tarde).

La siguiente imagen muestra el tráfico de llamadas por franja horaria:

“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 - www.dimar.mil.co

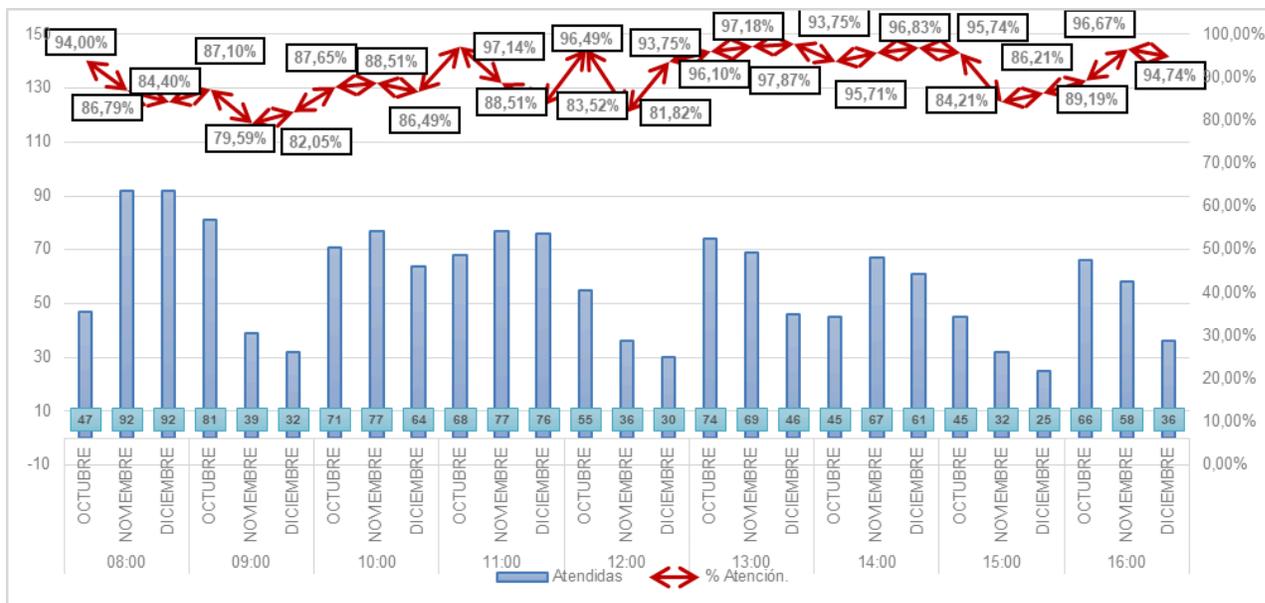


La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



3.2 Tipificación de llamadas por tipo de servicio y tema

En el periodo de análisis, de los contactos efectuados, se atendieron **1561** llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

Servicio y tema de la llamada	Total	%
Conocer estado de un trámite	630	40,36%
Empresas	13	0,83%
Gente de mar	569	36,45%
Información general de la entidad	1	0,06%
Litorales	2	0,13%
Naves	44	2,82%
Servicios en línea y canales de comunicación	1	0,06%
Conocer estado de una PQRS	26	1,67%
Empresas	3	0,19%
Gente de mar	11	0,70%
Información general de la entidad	1	0,06%
Investigación científica marítima	1	0,06%
Litorales	5	0,32%
Naves	4	0,26%
Servicios en línea y canales de comunicación	1	0,06%
Devolución actos administrativos al back office	1	0,06%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

dimar@dimar.mil.co - 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-tramites/enlinea>
ULVa 94N8 nw9P l+GR amiz Y JpR ZqA=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Sin tipificar	1	0,06%
Entrega de trámite	1	0,06%
Empresas	1	0,06%
Radicación de una PQRS	8	0,51%
Gente de mar	1	0,06%
Información general de la entidad	1	0,06%
Litorales	2	0,13%
Naves	4	0,26%
Solicitud de información	840	53,81%
Sin tipificar	2	0,13%
Administrativo y financiero	11	0,70%
Control de tráfico marítimo	3	0,19%
Desarrollo humano	3	0,19%
Empresas	29	1,86%
Gente de mar	333	21,33%
Información general de la entidad	118	7,56%
Investigación científica marítima	9	0,58%
Jurídica	56	3,59%
Litorales	27	1,73%
Naves	86	5,51%
Protección marítima (PBIP)	5	0,32%
Señalización marítima	1	0,06%
Servicios en línea y canales de comunicación	152	9,74%
Transporte marítimo y fluvial internacional	5	0,32%
Turno/Llamada/Chat No Efectivo	55	3,52%
Cliente abandona contacto	30	1,92%
Transferencia al conmutador	11	0,70%
Turno/llamada/chat de prueba	4	0,26%
Turno/llamada/chat equivocada	10	0,64%
Total	1561	100,00%

4. Atención correo institucional

Es el principal canal de recepción de PQRS y corresponde 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 las peticiones en el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de

“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 - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1

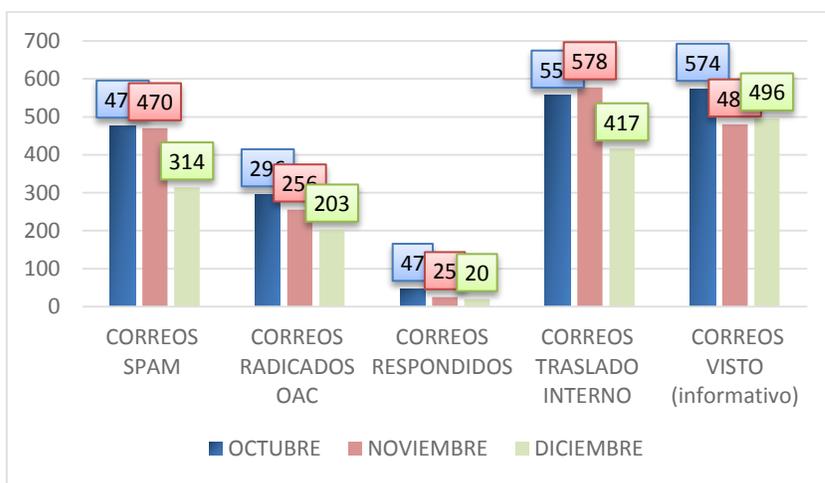
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramite-senlinea>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=



archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos, que corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

En el periodo reportado, se recibieron **5209** correos electrónicos, presentando un descenso del **21,01%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **6595**.

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



5. Atención chat

Para el IV trimestre de la presente vigencia, el chat recibió **448** solicitudes por parte de los ciudadanos. Con respecto al periodo anterior, se presentó una disminución del **10,9%**.

El comportamiento del periodo actual fue el siguiente:

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Se evidencia un mayor número de solicitudes los días lunes de cada semana, respecto a los demás días de la semana se evidencia una constante en el número de interacciones efectuadas y atendidas.

“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 - www.dimar.mil.co

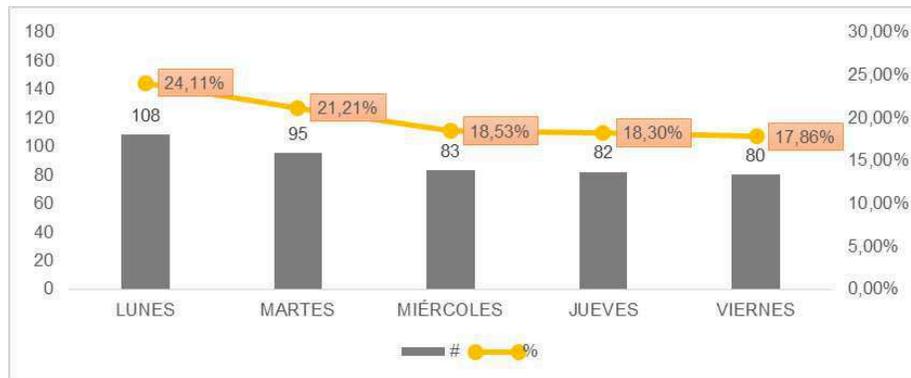


La seguridad es de todos

Mindefensa

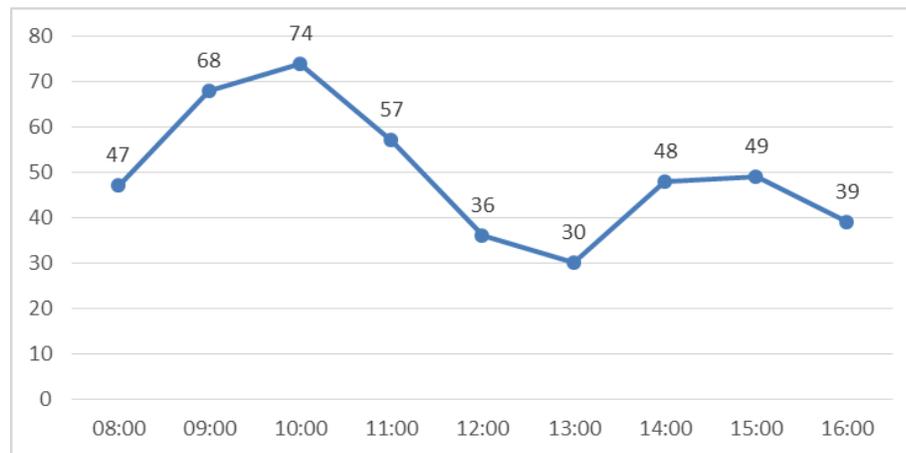


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



5.2 Promedio de solicitudes de conversación por hora

La gráfica representa que en la franja horaria entre las 09:00H y 11:00H es donde se presenta el mayor volumen de ingreso de chats; entre las 12:00H y las 14:00H, se evidencia una disminución significativa del número de interacciones efectuadas.



6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

En el siguiente recuadro se registran los trámites registrados a través de la Sede Electrónica durante el trimestre reportado:

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	138
Asignación Número de Identificación del Casco	39
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	4
Autorización de exención de una regla o norma marítima	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

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

dimar@dimar.mil.co - 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-tramitesonline>. ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=



La seguridad es de todos

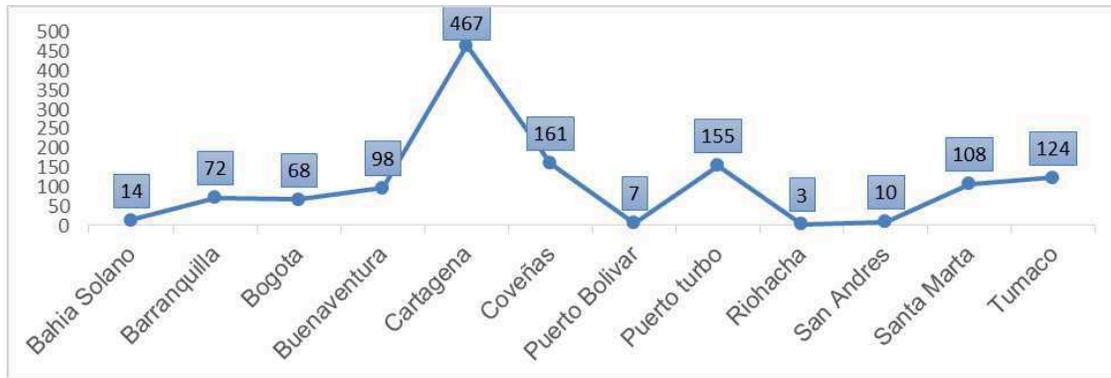
Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	81
Comunicaciones Oficiales	4
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	133
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	120
Licencia de Perito Marítimo	45
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	455
Licencias de Pilotos Prácticos	8
Permiso Especial de Practicaje	5
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	3
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	8
Registro de Conferencias y/o Acuerdos de Transporte Marítimo	2
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	169
Total	1216

En la siguiente gráfica se relacionan las unidades las que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis **635** solicitudes de certificados de suficiencia:

“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 - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <http://servicios.dimar.mil.co> trámite=serlinea ULva 94N8 nw9P l+GR amIZ YJpR ZqA=

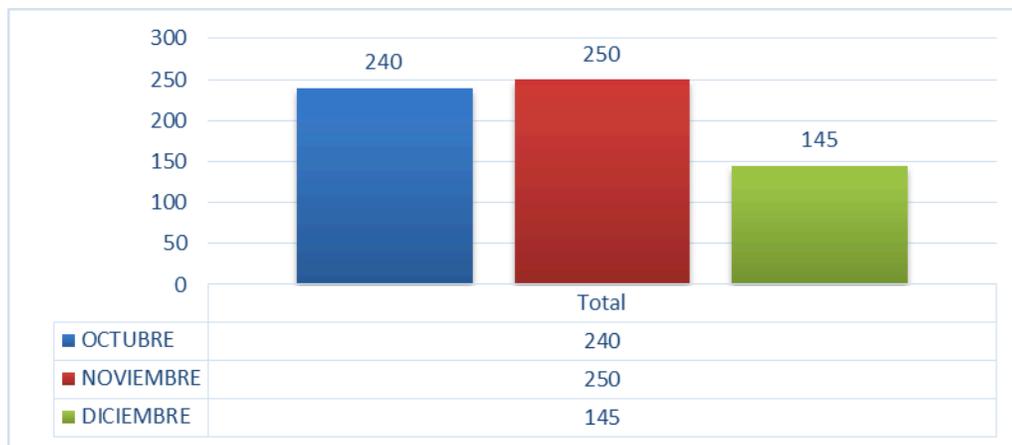


La seguridad es de todos

Mindefensa



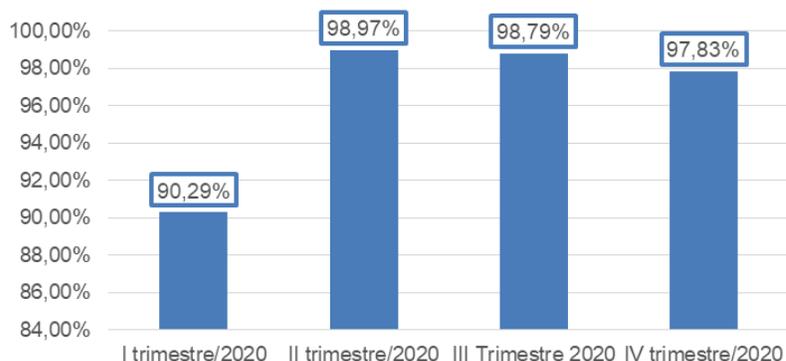
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

Para el cuarto trimestre de 2020, se respondieron oportunamente el **97.83%** de las peticiones, superando la meta del indicador que se encuentra en el 95%. A continuación, se presenta el cuadro comparativo con los 3 trimestres anteriores:



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

Para el periodo a reportar, el **87,98%** de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción con el sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos. La meta del proceso es 95%.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones vencidas, fueron respondidas en promedio **2.43** días posteriores a la fecha legalmente establecida.

“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 - www.dimar.mil.co

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentaron 05 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	183	144	17	15	7
Satisfacción Telefónica	481	460	0	0	21
Satisfacción chat	171	131	29	5	6
Satisfacción presencial	1522	1348	0	0	174
Total	2357	2083	46	20	208

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. En este sentido, el **87,98%** de los usuarios se encontraron satisfechos, es decir una calificación acumulada igual o superior a 2.5.

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

El nivel de satisfacción del canal presencial para el trimestre a reportar es del **88.57%**.

A continuación se relacionan los resultados de la encuesta por cada pregunta que se realiza al usuario para obtener el nivel de satisfacción con el canal presencial.

- ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido?



La seguridad es de todos

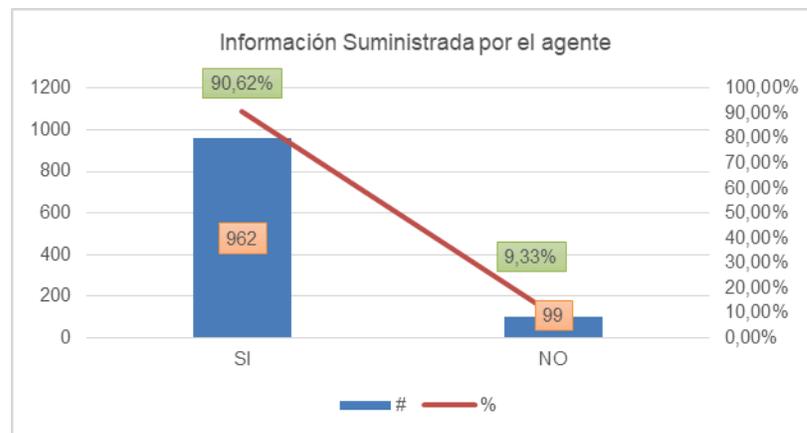
Mindefensa



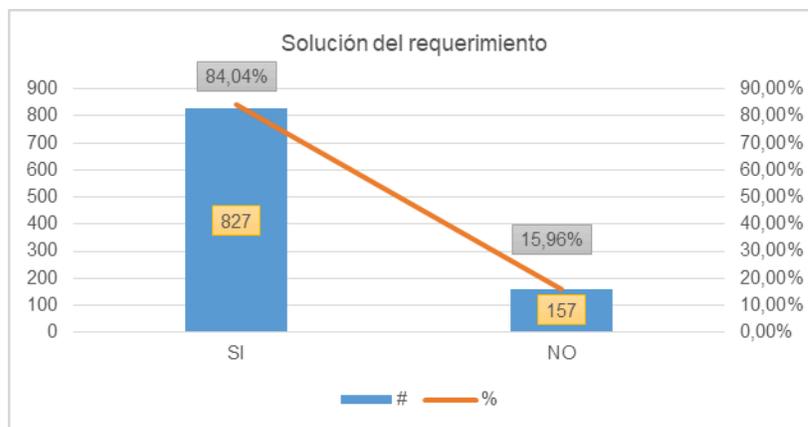
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



¿Cómo califica la información suministrada por el asesor, teniendo en cuenta la claridad y la precisión de la atención recibida?



¿El asesor solucionó su requerimiento?



“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

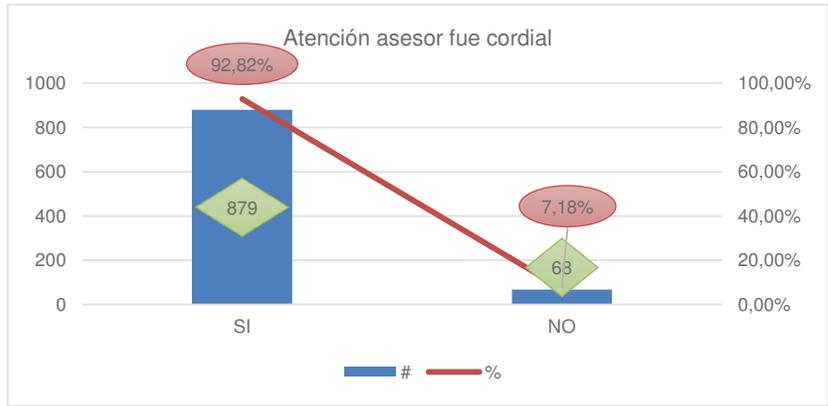
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramite-serenlinea>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=



ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=

¿La atención brindada por el asesor fue cordial?



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

- El **93.9%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **98.4%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.
- El **93.4%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la llamada.
- El **96.3%** 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 de voz donde los usuarios pueden registrar mensajes, a continuación, presentamos la transcripción de algunos comentarios:

- “Muy efectivo el servicio y un gran apoyo interinstitucional”.
- “Todo está dentro de los tiempos informados.”
- “Muchas Felicidades por su eficacia y eficiencia para dar respuestas a las peticiones”.
- “Muy agradecido por su colaboración, Dimar es una entidad que me encanta por su atención a sus usuarios.”.
- “Excelente servicio los felicito gracias”

8.4 Encuesta de satisfacción chat

- El **91,2%** de los usuarios consideran que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno.
- El **93,6%** de los usuarios indican que la información suministrada por el asesor fue clara y precisa.

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El **97,0%** de los usuarios mencionaron que su requerimiento fue resuelto en la interacción del chat.
- El **93,5%** de los usuarios percibieron una atención cordial en el contacto realizado con la Entidad a través de este canal.

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

De acuerdo con las coordinaciones realizadas con el proceso de Protección Marítima, en el IV trimestre de 2020, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del subproceso de auditorías del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas por Dimar, con el fin de garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos. Frente a esta actividad el proceso de Protección Marítima, busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:

- A. Claridad del objetivo, alcance y criterios de la auditoría.
- B. Cumplimiento del objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Evidencia de un adecuado manejo de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Objetividad, valor agregado y asesoría de los resultados de la auditoría.
- E. Coherencia entre la metodología definida para el proceso de auditor y al alcance planteado.
- F. Desarrollo del proceso de auditoría adecuado.
- G. Presentación oportuna del plan de auditoría, objetivo, alcance y criterios.
- H. Preparación previa de la auditoría, conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso).
- I. Cumplimiento de los tiempos programados en el plan de auditoría.
- J. Objetividad de las novedades reportadas por el auditor.
- K. Preguntas claras y precisas.
- L. Respeto y ecuanimidad por parte del auditor a los auditados.
- M. Espacios de comunicación brindados por el auditor para que el auditado expresara su opinión.

Se solicitó al usuario marcar cada una de las afirmaciones de 1 a 4, donde 1 corresponde a: “En desacuerdo” y 4 a: “totalmente de acuerdo”.

Una vez realizado el análisis de los resultados, se evidencia un nivel de satisfacción con el proceso de auditoría de PBIP del **98.96%**.

“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 - 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/SI-tramite-serenlinea>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=

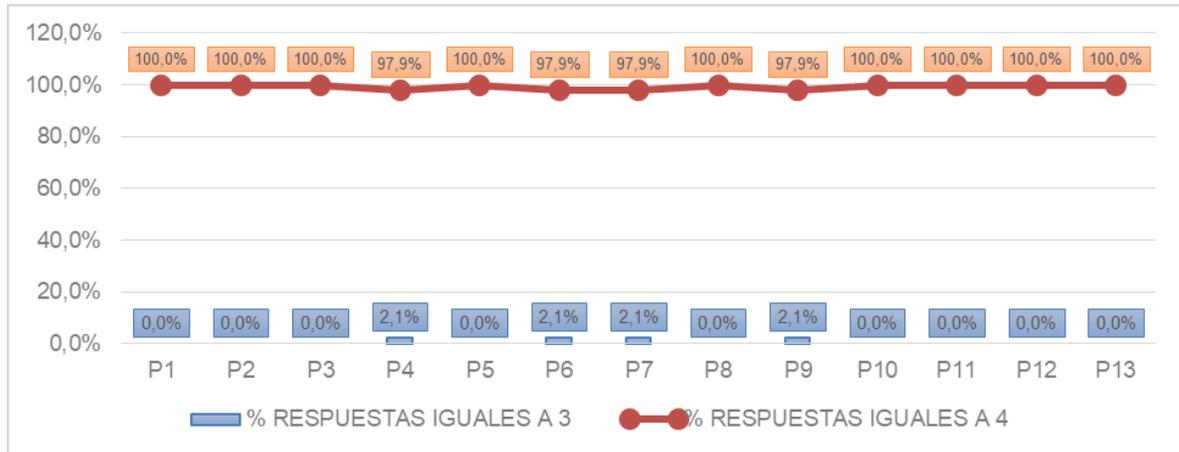


La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



Nota aclaratoria: El 1.04% restante pertenece a personas que no registraron una percepción definida.

Algunos comentarios recibidos por los usuarios fueron los siguientes:

- ✓ “Seguir haciendo este tipo de auditorías con el propósito de la mejora continua”.
- ✓ “Quiero felicitar a los auditores, fueron siempre objetivos y muy claros durante el proceso de la auditoría”.
- ✓ “Satisfecho por la objetividad del auditor, agradecer las oportunidades de mejora que sabe que son muy útiles en el proceso”.
- ✓ Se evidenció una excelente preparación del auditor y conoce muy bien el negocio portuario

De manera atenta y respetuosa, se sugiere que el presente informe sea tenido en cuenta por parte de los diferentes procesos de la Entidad con el fin de direccionar sus planes a garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.

Atentamente,

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

“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 - www.dimar.mil.co

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <http://sistemas.servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesonline>
ULVa 94N8 nw9P I+GR amIZ YJpR ZqA=

Documento firmado digitalmente