



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/5b0_eV7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_XSO=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

MEMORANDO

(MEM-201901534 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá, D. C., 16 de octubre de 2019

PARA: Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General DIMAR

DE: Técnico de servicios
NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana (E)

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, III trimestre 2019

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, del periodo correspondiente entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2019.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Presentamos un aumento del 0.80% en volumen de peticiones con respecto al periodo anterior.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
880	919	887	

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 **86,58%** que corresponde a **768** 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

Tipo de petición	Total	%
Consulta	16	1,80%
Felicitación	9	1,01%
Peticiones de documentos y de información	358	40,36%
Peticiones entre Autoridades	217	24,46%
Presunta irregularidad	44	4,96%
Queja	3	0,34%
Reclamo	43	4,85%
Interés general o particular	193	21,76%
Sugerencia	4	0,45%
Total general	887	100%

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

Tipo/ Sub tipo de solicitud	Total	%
Consulta	16	1,80%
Sin subtipo	16	1,80%
Felicitación	9	1,01%
A la Entidad	3	0,34%
A un proceso	3	0,34%
Sin subtipo	3	0,34%
Interés general o particular	193	21,76%
Estado del trámite	33	3,72%
Reconocimiento de un Derecho	158	17,81%
Sin subtipo	2	0,23%
Peticiones de documentos y de información	358	40,36%
Documentos	25	2,82%
Información General	287	32,36%
Normatividad	6	0,68%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%
Requisitos del trámite	38	4,28%
Sin subtipo	1	0,11%
Peticiones entre Autoridades	217	24,46%
Sin subtipo	217	24,46%
Presunta irregularidad	44	4,96%

“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-V0



Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	23	2,59%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	21	2,37%
Queja	3	0,34%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,11%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0,23%
Reclamo	43	4,85%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	4	0,45%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	35	3,95%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,23%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	2	0,23%
Sugerencia	4	0,45%
A un proceso	4	0,45%
Total general	887	100,00%

1.2 Modalidad de petición por dependencia

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

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):

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		felicitación		Total	
ASEPAC	141	15,90%	0	0,00%	12	1,35%	2	0,23%	2	0,23%	4	0,45%	9	1,01%	170	19,17%
ASIMPO	13	1,47%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	15	1,69%
CCCP - Planeación	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
CIOH - Planeación	7	0,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,79%
CP01	87	9,81%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	91	10,26%
CP02	20	2,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,25%
CP03	23	2,59%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,16%
CP04	27	3,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	1,01%	0	0,00%	0	0,00%	36	4,06%
CP05	62	6,99%	1	0,11%	3	0,34%	0	0,00%	19	2,14%	0	0,00%	0	0,00%	85	9,58%
CP05 -Marina Mercante	28	3,16%	1	0,11%	1	0,11%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	35	3,95%

“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 - www.dimar.mil.co



5b0_eV7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_XSO= / La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP06	6	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,68%
CP07	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
CP07 Apoyo	29	3,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,27%
CP08	8	0,90%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,24%
CP09	12	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,47%
CP09 - Naves	13	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%
CP10 Naves	5	0,56%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,68%
CP12 - Marina Mercante	8	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,90%
GINRED 4 - Mejoramiento Continuo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
GLEMAR	21	2,37%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	9	1,01%	0	0,00%	32	3,61%
GPLAD	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
GRUCOI	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
GRUDHU	19	2,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,14%
SUBAFIN	21	2,37%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,48%
SUBDEMAR – Investigación Científica	15	1,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,69%
SUBDEMAR - Litorales	12	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,35%
SUBDEMAR - Señalización marítima	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
SUBDEMAR - Señalización Marítima	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
SUBMERC - Apoyo	102	11,50%	0	0,00%	12	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	115	12,97%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%
SUBMERC - Empresas	13	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,47%
SUBMERC - Gente de Mar	5	0,56%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,79%
SUBMERC - Naves	26	2,93%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	29	3,27%
SUBMERC - Transporte Marítimo	34	3,83%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	36	4,06%
Total general	768	86,58%	3	0,34%	43	4,85%	4	0,45%	44	4,96%	16	1,80%	9	1,01%	887	100%

*Tabla de conversiones

Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado
CP01	Buenaventura	CP07	San Andrés	CP14	Puerto Bolívar
CP02	Tumaco	CP08	Turbo	CP15	Puerto Carreño
CP03	Barranquilla	CP09	Coveñas	CP16	Leticia
CP04	Santa Marta	CP10	Bahía Solano	CP17	Inírida
CP05	Cartagena	CP11	Guapi	CP19	Puerto Leguizamó
CP06	Riohacha	CP12	Providencia	CP20	Arauca

“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



/5bo_eV7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_XSO= /servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Asepac	Área de Servicio y Participación Ciudadana	Grudhu	Grupo de Desarrollo Humano	Subdemar	Subdirección de desarrollo Marítimo
Asimpo	Área de seguridad Integral Marítima y Portuaria	Subafin	Subdirección Administrativa y Financiera	Grucoi	Grupo de Control Interno
Gleamar	Grupo Legal Marítimo	Submerc	Subdirección de Marina Mercante	Gplad	Grupo de planeación
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (Caribe)			Ginred4	Intendencia Regional Cartagena
CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico				

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y subtipo de solicitud	Consulta		Felicitación		Petición		Denuncia		Queja		Reclamo		Sugerencia		Total	
Investigación Científica Marítima																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	29	3,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,27%
Gente de Mar																
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	12	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,35%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	32	3,61%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	32	3,61%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	23	2,59%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,59%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	43	4,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	43	4,85%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	19	2,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,14%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	26	2,93%	0	0,00%	26	2,93%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta Negligencia de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
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	0,23%	0	0,00%	2	0,23%
Litorales																

“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

Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Sin subtipo	3	0,34%	1	0,11%	19	2,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	23	2,59%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	30	3,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	30	3,38%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	18	2,03%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	8	0,90%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,90%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	35	3,95%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	35	3,95%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	7	0,79%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,79%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Naves																
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Sin subtipo	3	0,34%	1	0,11%	140	15,78%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	144	16,23%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	29	3,27%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	29	3,27%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	49	5,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	49	5,52%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	5	0,56%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Empresas																
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%

“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-V0



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	20	2,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,25%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	13	1,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	15	1,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,69%
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Control de Tráfico Marítimo																
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,68%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,45%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	15	1,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	15	1,69%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%

“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-V0

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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



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%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Información General de la Entidad																
Normatividad	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Sin subtipo	6	0,68%	0	0,00%	18	2,03%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	24	2,71%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	19	2,14%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,14%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	45	5,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	45	5,07%
Estado del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
A la Entidad	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
A un proceso	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	4	0,45%
Administrativo y Financiero																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	20	2,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	20	2,25%
Documentos	0	0,00%	0	0,00%	6	0,68%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	0,68%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,58%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	2	0,23%
Desarrollo Humano																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	11	1,24%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,24%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	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-V0



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/> 5b0_eV7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_XSO=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Información General	0	0,00%	0	0,00%	10	1,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Requisitos del trámite	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Señalización Marítima																
Sin subtipo	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Protección Marítima (PBIP)																
Sin subtipo	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Reconocimiento de un Derecho	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,34%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
A la Entidad	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	1	0,11%
Fallas en los canales de comunicación	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	2	0,23%
Asuntos Internacionales																
A un proceso	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Protección del Medio Marino																
Sin subtipo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Información General	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	5	0,56%
Total general	16	1,80%	9	1,01%	768	86,58%	44	4,96%	3	0,34%	43	4,85%	4	0,45%	887	100%

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:

“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	%
Correo electrónico	312	36%
Presencial	176	20%
Línea Gratuita	21	2%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	88	10%
Chat	10	1%
Empresas de mensajería	271	31%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	878	100%

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.

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	20	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	7947	71%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1580	22%
Foros	0	0%
Otros (chat)	546	6%
Total	10.093	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

A continuación se relacionan los tiempos promedio de respuesta de las 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

A2-00-FOR-020-V0



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

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	16	0		15,93
Felicitación	9	0		7,00
Peticiones de documentos y de información	358	37	3,2	5,53
Peticiones entre Autoridades	217	17	5,8	5,41
Presunta irregularidad	44	8	3,6	11,38
Queja	3	0		9,00
Reclamo	43	2	2,5	7,02
Interés general o particular	193	18	2,6	8,61
Sugerencia	4	0		6,25
Total	887	82	3,5	8,5

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 **3** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente **3** días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta una disminución negativa en el resultado del indicador de atención oportuna a las peticiones pasando del **91,33%** al **89.73%** de cumplimiento con un total de **82** peticiones vencidas.

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Peticiones vencidas	% cumplimiento
ASEPAC	170	4	2,35%
ASIMPO	15	4	26,67%
CCCP - Planeación	2	0	0,00%
CIOH - Planeación	7	0	0,00%
CP01	91	4	4,40%
CP02	20	2	10,00%
CP03	28	5	17,86%
CP04	36	2	5,56%

“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

CP05	85	15	17,65%
CP05 -Marina Mercante	35	5	14,29%
CP06	6	0	0,00%
CP07	1	0	0,00%
CP07 Apoyo	29	0	0,00%
CP08	11	1	9,09%
CP09	13	1	7,69%
CP09 - Naves	14	2	14,29%
CP10 Naves	6	0	0,00%
CP12 - Marina Mercante	8	2	25,00%
GINRED 4 - Mejoramiento Continuo	1	0	0,00%
GLEMAR	32	5	15,63%
GPLAD	1	0	0,00%
GRUCOI	1	0	0,00%
GRUDHU	19	4	21,05%
SUBAFIN	22	6	27,27%
SUBDEMAR – Investigación Científica	15	2	13,33%
SUBDEMAR - Litorales	12	2	16,67%
SUBDEMAR - Señalización marítima	1	0	0,00%
SUBDEMAR – Señalización Marítima	1	0	0,00%
SUBMERC - Apoyo	115	6	5,22%
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	5	0	0,00%
SUBMERC - Empresas	13	1	7,69%
SUBMERC - Gente de Mar	7	1	14,29%
SUBMERC - Naves	29	1	3,45%
SUBMERC - Transporte Marítimo	36	7	19,44%
Total general	887	82	

*Tabla de conversiones

Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado
CP01	Buenaventura	CP07	San Andrés	CP14	Puerto Bolívar
CP02	Tumaco	CP08	Turbo	CP15	Puerto Carreño
CP03	Barranquilla	CP09	Coveñas	CP16	Leticia
CP04	Santa Marta	CP10	Bahía Solano	CP17	Inírida
CP05	Cartagena	CP11	Guapi	CP19	Puerto Leguízamo

“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-V0



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

CP06	Riohacha	CP12	Providencia	CP20	Arauca
Asepac	Área de Servicio y Participación Ciudadana	Grudhu	Grupo de Desarrollo Humano	Subdemar	Subdirección de desarrollo Marítimo
Asimpo	Área de seguridad Integral Marítima y Portuaria	Subafin	Subdirección Administrativa y Financiera	Grucoi	Grupo de Control Interno
Glemar	Grupo Legal Marítimo	Submerc	Subdirección de Marina Mercante	Gplad	Grupo de planeación
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (Caribe)			Ginred4	Intendencia Regional Cartagena
CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico				

1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia o unidad	Queja	Reclamo	Total general
ASEPAC		12	12
ASIMPO		1	1
CP01		3	3
CP03		1	1
CP05	1	3	4
CP05 -Marina Mercante	1	1	2
CP08		2	2
CP10 Naves		1	1
GLEMAR	1		1
SUBAFIN		1	1
SUBMERC - Apoyo		12	12
SUBMERC - Gente de Mar		2	2
SUBMERC - Naves		2	2
SUBMERC - Transporte Marítimo		2	2
Total general	3	43	46

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Queja	Reclamo	Total
Administrativo y Financiero			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		2	2
Control de Tráfico Marítimo			
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	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



la seguridad
es de todos

Mindefensa



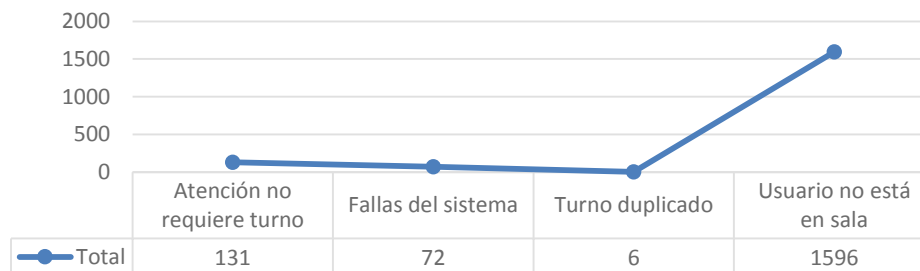
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Desarrollo Humano			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Empresas			
Demora en el tiempo de entrega del trámite		1	1
Gente de Mar			
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		26	26
Presunta Negligencia de un funcionario	1		1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		2	2
Información General de la Entidad			
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2		2
Naves			
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		5	5
Servicios en Línea y Canales de Comunicación			
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1	1
Fallas en los canales de comunicación		2	2
Total general	3	43	46

2. Atención presencial

Se presentaron 18.605 visitas en las unidades que cuentan con Front Office en el periodo de análisis, de las cuales 15.034 fueron atendidas, lo cual corresponde a un nivel de atención del 80.81% dentro de las causales que pueden justificar el 19.19% de usuarios que no fueron atendidos corresponde a:

A. Turnos cancelados:



B. Adicionalmente por novedades que pudieron presentarse en el momento de la gestión se encuentran 1766 turnos en los siguientes estados:

“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

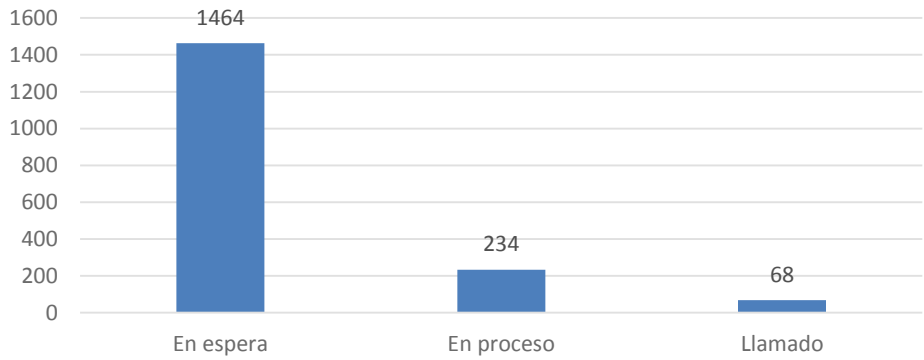
A2-00-FOR-020-V0



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/5b0_ev7N_H0fd_dQef_KRnj_YSeV_XSO=

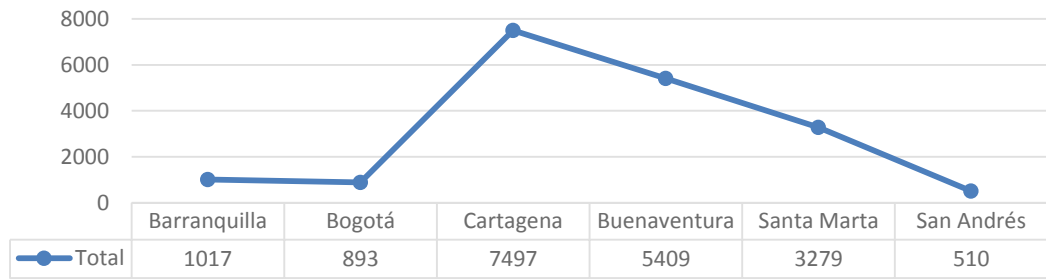


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

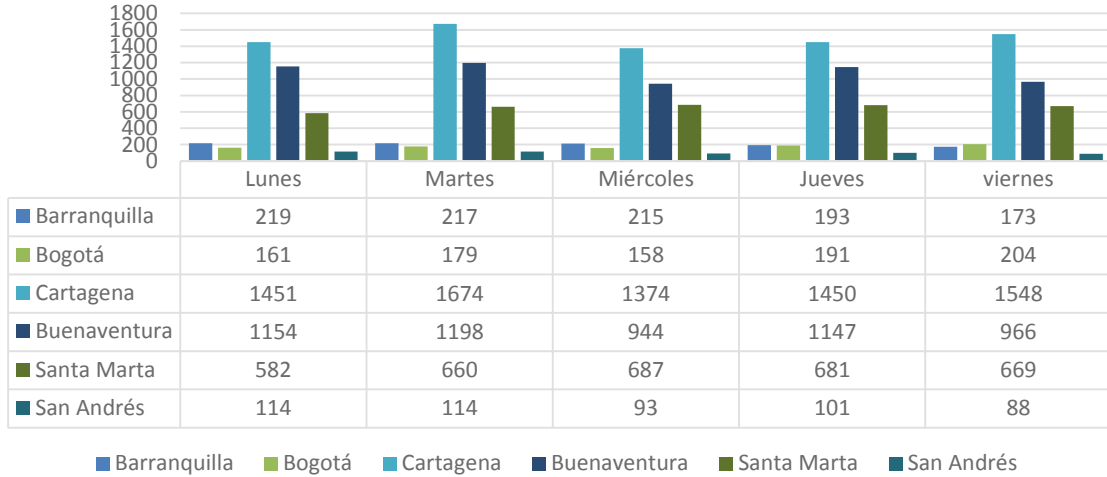


De los turnos atendidos, el comportamiento fue el siguiente:

2.1 Comportamiento de visitas semanalmente



Documento firmado digitalmente



2.2 Histórico comportamiento total de visitas efectuadas por trimestre

A continuación se presenta el comparativo del comportamiento de visitas, siendo en este caso el correspondiente al tercer trimestre de 2019.

Se evidencia una disminución del 0.33% con respecto al periodo anterior, pasando de 18.667 a 18.605 visitas atendidas.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
13098	18605		
15,48%	0,33%		

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

La información a continuación se presenta el total de servicios atendidos en el periodo de análisis.

Servicio	Barranquilla	Bogotá	Buenaventura	Cartagena	San Andrés	Santa Marta	Total
Trámites Gente de Mar	315	319	2727	1540	217	1687	6805
Registro y Correspondencia	390	622	1566	2037		1575	6190
Facturación y recaudo	261		264	1613		184	2322

“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



Trámites de naves	64	33		1415	50		1562
Zarpes	249		17	770			1036
Control tráfico marítimo		4			4	404	412
Multas			183				183
Trámites Empresas		53					53
Jurídica	6					38	44
Transporte		22					22
Investigación científica		11					11
Litorales	3	6					9
Información general		8					8
Faros y boyas					4		4
Protección medio marino		3					3
Señalización Marítima		2					2
Protección marítima		1					1
Total general	1288	1084	4757	7375	275	3888	18667

2.4 Tiempo promedio de espera

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo para ser atendido por un asesor presencial.

Servicio	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	San Andrés	Total
Información General					0:53:16		0:53:16
Investigación Científica					1:20:42		1:20:42
Jurídica							
Litorales					0:00:21		0:00:21
Señalización Marítima					0:12:00		0:12:00
Transporte					0:02:03		0:02:03
Zarpes			1:01:46				1:01:46
Protección Medio Marino					0:02:39		0:02:39
Facturación y recaudo			0:24:21	3:34:53			0:30:36
Multas							
Control tráfico marítimo				1:00:37	0:14:07	0:13:35	0:54:24
Trámites empresas					0:05:39		0:05:39
Faros y Boyas						0:25:02	0:25:02
Trámites Naves	0:21:43		0:28:14		0:04:43	0:20:17	0:27:36
Trámites Gente Mar	0:10:40	0:18:31	0:24:58	0:14:15	0:06:07	0:18:29	0:18:26

“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

Registro Correspondencia	0:00:36	0:02:53	0:10:31	0:06:57	0:01:41		0:06:23
Total general	0:05:50	0:13:26	0:22:00	0:14:41	0:03:25	0:18:53	0:16:37

2.5 Tiempo promedio de atención

A continuación se presenta la información tomando el promedio total por servicio de mayor a menor tiempo de duración de la atención.

Etiquetas de fila	Barranquilla	Buenaventura	Cartagena	Santa Marta	Bogotá	San Andrés	Total
Información General							
Investigación Científica					0:00:01		0:00:01
Jurídica							
Litorales					0:14:29		0:14:29
Multas							
Señalización Marítima					1:35:06		1:35:06
Transporte					0:05:05		0:05:05
Zarpes			0:02:36				0:02:36
Facturación y recaudo			0:09:37	0:16:56			0:09:50
Control tráfico marítimo				0:00:01			0:00:01
Protección Medio Marino							
Faros y Boyas							
Trámites empresas					0:16:05		0:16:05
Trámites Naves	0:14:09		0:14:09		0:14:48	0:39:10	0:15:29
Trámites Gente Mar	0:17:00	0:03:54	0:12:18	0:06:16	0:17:17	0:21:57	0:08:02
Registro Correspondencia	0:05:00	0:03:07	0:05:42	0:01:13	0:02:54		0:03:40
Total general	0:10:54	0:03:40	0:09:30	0:04:00	0:07:34	0:24:37	0:07:05

3. Línea de atención al ciudadano

Durante el periodo de análisis se recibieron **1.856 llamadas**, representando una disminución del 13.47% con respecto al periodo anterior, de las llamadas efectuadas por los usuarios, 1.342 fueron atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 84%. El tiempo promedio de atención de llamada disminuyó de 00:06:42 a 00:05:57.

Entrante	Contestada	Abandonada	Llamadas Buzón	Nivel de atención	Nivel servicio	Nivel abandono	Tiempo promedio	Promedio espera
1.606	1.342	233	31	84%	81%	15%	00:05:57	00:00:48

“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

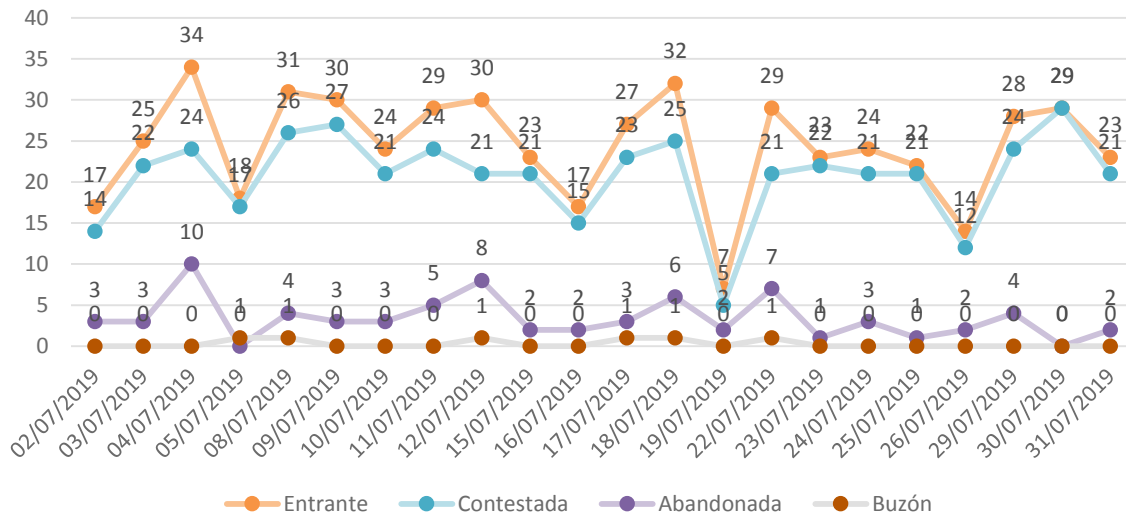
*Tabla de conversiones

Llamadas de Buzón	Llamadas no atendidas donde los usuarios dejan un mensaje para ser atendido por el Área de Servicio y Participación Ciudadana
Nivel de atención	Porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
Nivel de servicio	Porcentaje de llamadas recibidas dentro del tiempo de espera establecido.
Nivel de abandono	Porcentaje de llamadas no contestadas.
Tiempo promedio	Duración promedio de la llamada recibida
Promedio espera	Duración promedio de espera para responder la llamada.

3.1 Tráfico de llamadas

Las siguientes imágenes muestran el tráfico de llamadas por día en cada mes correspondiente al periodo, así como el consolidado por el rango de medias horas, encontrando tres picos de llamadas en los horarios de 09:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.

Julio:



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

Documento firmado digitalmente

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

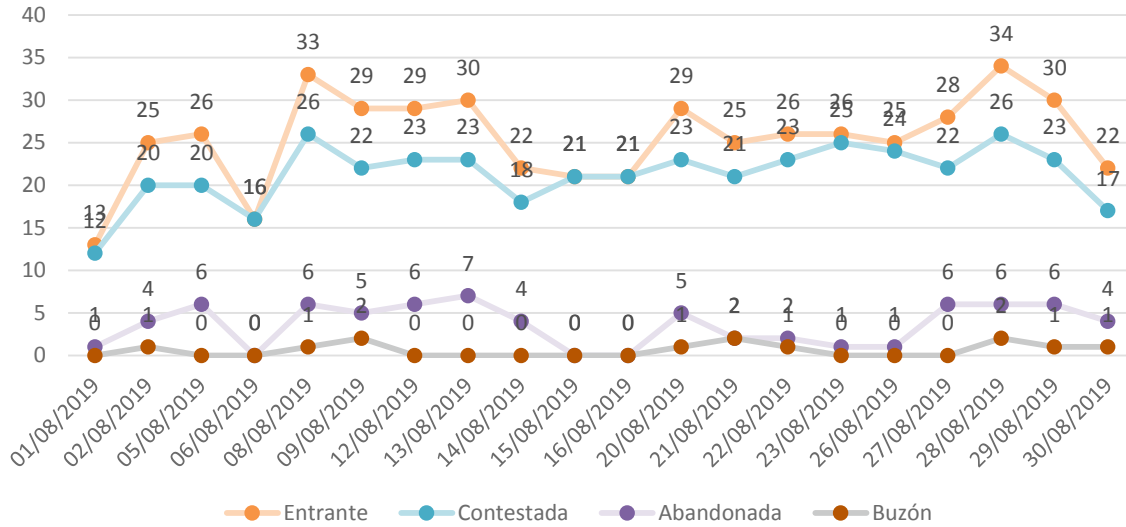
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

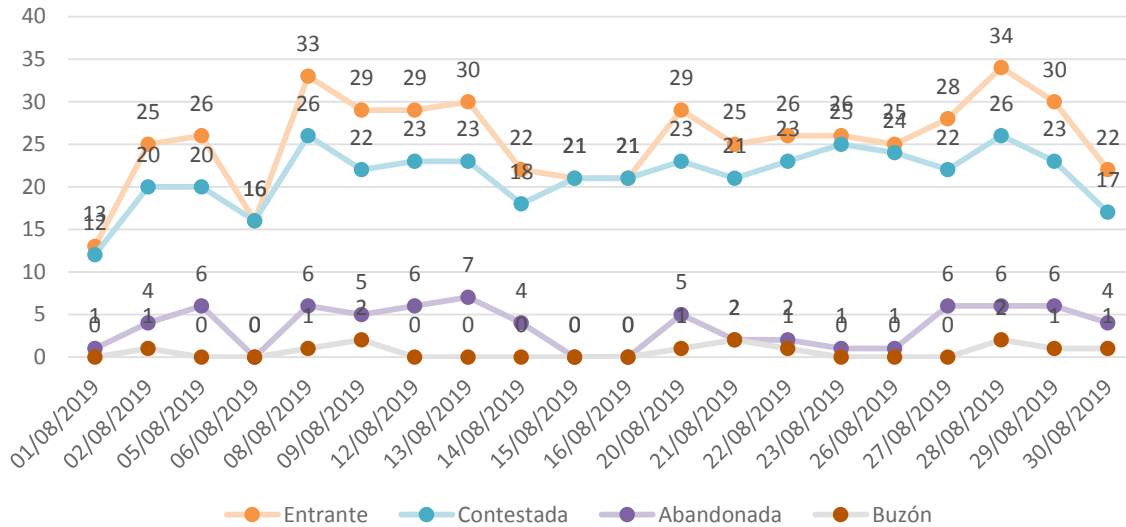
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Agosto:



Septiembre:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

En el periodo de análisis de los contactos efectuados se atendieron 1342 llamadas, los motivos de contacto fueron los siguientes:

“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

Tema y subtema de llamada	Total
Conocer estado de una PQR	
Dentro del tiempo	39
Vencido	2
Conocer estado del trámite	
Trámites de empresas	8
Trámites de litorales e investigación	1
Trámites de Naves	12
Trámites de Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	3
Trámites Gente de Mar	279
Llamada cortada	
Sin subtipo	49
Radicación de PQRS	
Consulta	1
Petición de información	2
Petición de interés general o particular	3
Reclamo	15
Solicitud de información	
Administrativo y Financiero	21
Área jurídica	14
Control de Tráfico Marítimo	4
Desarrollo Humano	5
Empresas	47
Gente de Mar	269
Información General de la Entidad	136
Investigación Científica Marítima	5
Litorales	19
Naves	71
No es competencia de la entidad	31
Protección del Medio Marino	6
Protección Marítima (PBIP)	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	164
Transferencia Conmutador	2
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	30
Cartas náuticas	1
Asuntos Internacionales	2
Transferencia al conmutador	

“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-V0

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

Documento firmado digitalmente



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Sin subtipo	66
Llamada de prueba	
Sin subtipo	21
Llamada equivocada	
Sin subtipo	13
Total general	1342

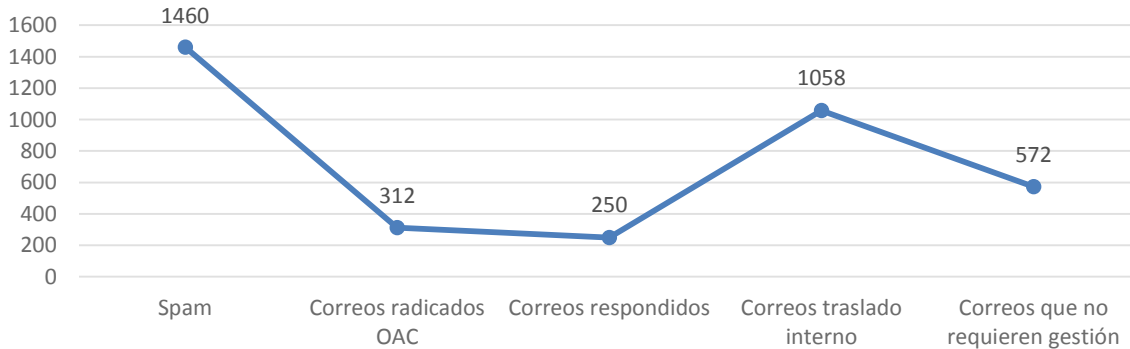
4. Atención correo institucional

Constituye en la actualidad el principal canal de recepción de PQRS, y corresponde así mismo 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 la petición en el SGDEA (Sistema de gestión documental electrónico de archivos), así como la administración de dichas peticiones para la obtención de respuestas requeridas por los ciudadanos y corresponden a los puntos descritos y señalados anteriormente.

Se recibieron **3652** correos electrónicos presentando una disminución del **11.94%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **4147**.

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



5. Atención chat

Dentro del periodo correspondiente al III trimestre del año 2019, en el canal de atención chat se recibieron **561** consultas por parte de los ciudadanos, con respecto al periodo anterior donde se presentaron **300** chas entrantes, 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

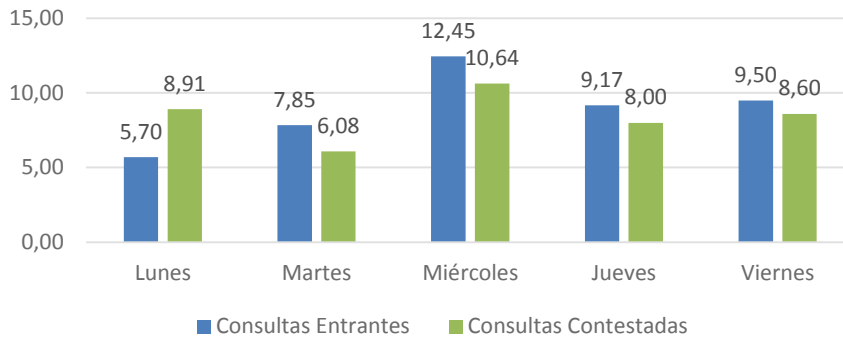
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Entrante	Contestada	Abandonada	Nivel servicio	Nivel abandono	Nivel atención	Tiempo promedio
561	476	85	98,74%	15,15%	84,45%	0:10:33

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día



6. Trámites radicados mediante la Sede Electrónica

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

Trámite	Total
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	26
Asignación Número de Identificación del Casco	38
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	21
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	13
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	109
Licencias de Pilotos Prácticos	6
Permiso Especial de Practicaje	2
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	8
Licencia de Perito Marítimo	17
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	1
Total general	245

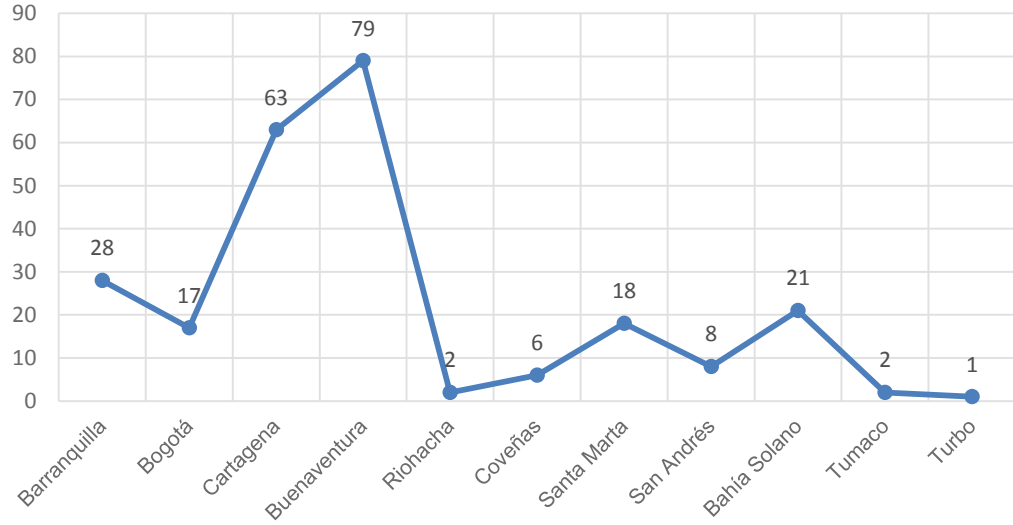
La siguiente gráfica menciona el número de trámites por unidad, en los que el usuario solicitó recibir su trámite, al momento de radicarlo en la Sede Electrónica:

“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 - www.dimar.mil.co

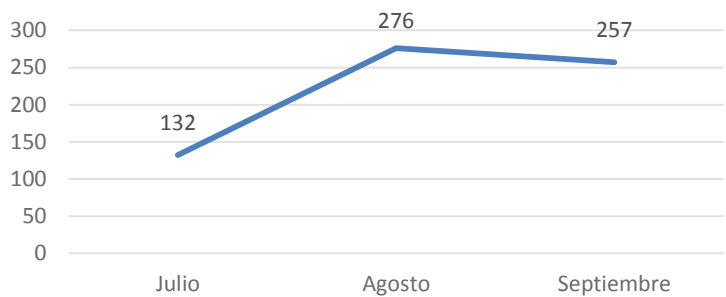


Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/5bo_ev7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_xSO=



6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 665 solicitudes de certificados de suficiencia



7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 30 de septiembre de 2019, se respondieron oportunamente el **89.73%** de las peticiones sobre la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

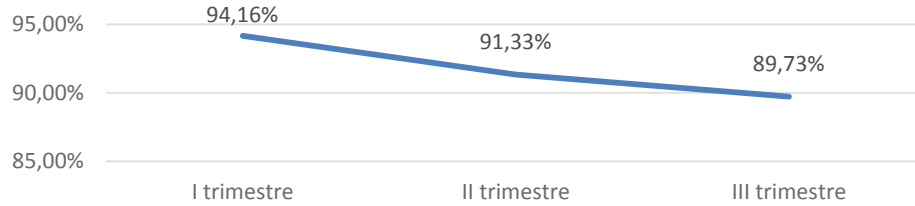
A continuación presentamos el comportamiento del indicador entre el I trimestre de 2019 y el III trimestre de 2019.



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/5b0_eV7N_H0fd_dQef_KRnj_vSeV_XSO7=



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



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

Para el periodo a reportar, el **76.83%** de los usuarios que respondieron la encuesta de percepción de peticiones, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

7.3 Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en disminución pasando de **2.71** días a **3.65** días extemporáneos de respuesta.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se presentó una denuncia por un presunto hecho de corrupción, el cual surtió el proceso de indagación correspondiente.

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	82	53	10	13	6
Satisfacción Telefónica	572	536	0	0	36
Satisfacción chat	95	78	0	0	17
Satisfacción presencial	3542	2937	0	0	605
Total	4291	3604	10	13	664

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 se evalúa 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 76.86% en nivel de satisfacción.

Documento firmado digitalmente



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

8.2 Encuesta de satisfacción presencial

Tiempo de espera para ser atendido:

Ciudad	Pregunta 1 Tiempo de espera																
	jul-19					ago-19					sep-19					TOTAL TRIMESTRE	
	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	TOTAL	%
BUENAVENTURA	62	15%	339	85%	401	38	9%	398	91%	436	41	11%	336	89%	377	1214	34%
CARTAGENA	82	21%	313	79%	395	56	14%	342	86%	398	59	16%	315	84%	374	1167	33%
SANTA MARTA	19	10%	166	90%	185	9	5%	173	95%	182	18	10%	160	90%	178	545	15%
SAN ANDRES	14	19%	59	81%	73	4	5%	84	95%	88	4	5%	80	95%	84	245	7%
BARRANQUILLA	9	10%	82	90%	91	1	2%	65	98%	66	1	1%	43	99%	43	200	6%
BOGOTA D.C	6	8%	70	92%	76	4	7%	56	93%	60	1	3%	38	97%	39	175	5%
Total general	192	16%	1029	84%	1221	112	9%	1118	91%	1230	123	11%	972	89%	1095	3546	100%

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

Ciudad	Pregunta 2 Información suministrada																
	jul-19					ago-19					sep-19					TOTAL TRIMESTRE	
	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	TOTAL	%
BUENAVENTURA	11	3%	390	97%	401	16	4%	420	96%	436	13	3%	364	97%	377	1214	34%
CARTAGENA	21	5%	374	95%	395	20	5%	378	95%	398	9	2%	365	98%	374	1167	33%
SANTA MARTA	7	4%	178	96%	185	1	1%	181	99%	182	3	2%	175	98%	178	545	15%
SAN ANDRES	2	3%	71	97%	73	6	7%	82	93%	88	1	1%	83	99%	84	245	7%
BARRANQUILLA	2	2%	89	98%	91	2	3%	64	97%	66	1	2%	42	98%	43	200	6%
BOGOTA D.C	1	1%	75	99%	76	3	5%	57	95%	60	3	8%	36	92%	39	175	5%
Total general	44	4%	1177	96%	1221	48	4%	1182	96%	1230	30	3%	1065	97%	1095	3546	100%

¿Solucionó su requerimiento?

Ciudad	Pregunta 3 Solución del requerimiento																
	jul-19					ago-19					sep-19					TOTAL TRIMESTRE	
	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	NO	%	SI	%	TOTAL	TOTAL	%
BUENAVENTURA	69	17%	330	83%	399	81	19%	355	81%	436	71	19%	306	81%	377	1212	34%
CARTAGENA	70	18%	324	82%	394	91	23%	307	77%	398	69	18%	305	82%	374	1166	33%
SANTA MARTA	14	8%	171	92%	185	20	11%	162	89%	182	25	14%	153	86%	178	545	15%
SAN ANDRES	15	21%	58	79%	73	19	22%	69	78%	88	16	19%	68	81%	84	245	7%
BARRANQUILLA	7	8%	83	92%	90	6	9%	60	91%	66	2	5%	41	95%	43	199	6%
BOGOTA D.C	11	14%	65	86%	76	9	15%	51	85%	60	10	26%	29	74%	39	175	5%
Total general	186	15%	1031	85%	1217	226	18%	1004	82%	1230	193	18%	902	82%	1095	3542	100%

8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:

"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



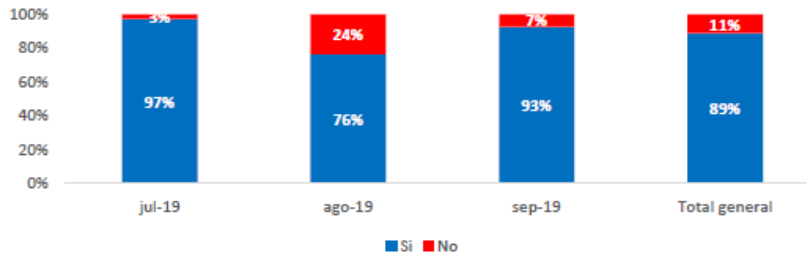
la seguridad es de todos

Mindefensa

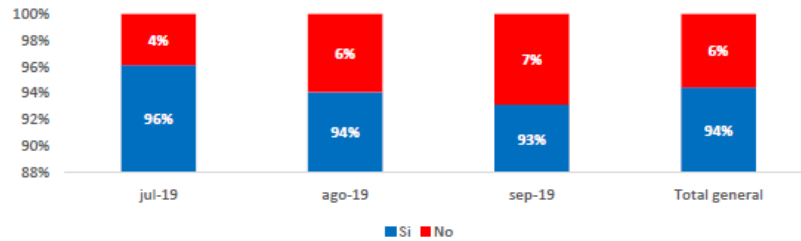


Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

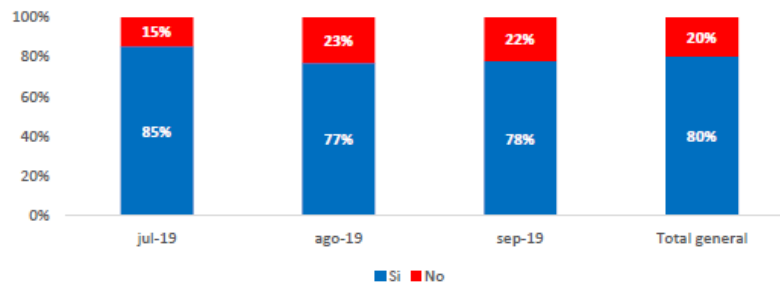
Pregunta1: Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno



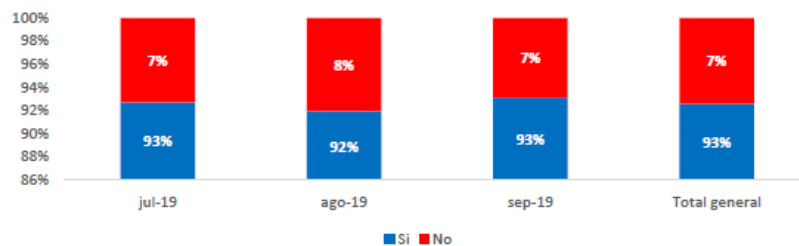
Pregunta2: Si la información suministrada por el agente fue clara y precisa



Pregunta3: su requerimiento fue resuelto en esta llamada



Pregunta4: La atención brindada por el asesor fue cordial



“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

8.4 Encuesta de satisfacción chat

Se presentaron 95 encuestas donde el usuario califica la atención de la siguiente manera:

Pregunta / Respuesta	jul-19	%	ago-19	%	sep-19	%	Total general	%
¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	48	25%	13	25%	34	25%	95	25%
No	9	19%	0	0%	6	18%	15	16%
Si	39	81%	13	100%	28	82%	80	84%
¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	48	25%	13	25%	34	25%	95	25%
No	5	10%	0	0%	4	12%	9	9%
Si	43	90%	13	100%	30	88%	86	91%
¿La información suministrada por el agente fue clara y precisa?	48	25%	13	25%	34	25%	95	25%
No	9	19%	1	8%	9	26%	19	20%
Si	39	81%	12	92%	25	74%	76	80%
¿Su requerimiento fue resuelto en este chat?	48	25%	13	25%	34	25%	95	25%
No	9	19%	2	15%	13	38%	24	25%
Si	39	81%	11	85%	21	62%	71	75%
Total general	192	100%	52	100%	136	100%	380	100%

9. 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 (quejas y 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 mismas, para evaluar las causas y proponer el plan de trabajo que minimice su reiteración.

Atentamente,

TS NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana (E)

“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-V0