



MEMORANDO

(MEM-201801848 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá D. C., Octubre 16 de 2018 16 de octubre de 2018

PARA: Capitán De Navío
HERNANDO GARCÍA GÓMEZ
Coordinador Grupo de Coordinación General

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

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, III trimestre 2018

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención al ciudadano, correspondiente al tercer trimestre 2018 (01/07/2018 al 30/09/2018).

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se presenta una disminución del 8.66% en el volumen de peticiones recibidas, con respecto al periodo anterior.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
872	1028	939	--

1.1 Modalidad de petición

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 **91,59% (860 peticiones)**.

Tipo de petición	Total	%
Consulta	6	0,64%
Felicitación	12	1,28%
Petición de información	194	20,66%
Petición de interés general o particular	338	36,00%
Peticiones de documentos y de información	90	9,58%
Peticiones entre Autoridades	238	25,35%
Presunta irregularidad	12	1,28%
Queja	1	0,11%
Reclamo	48	5,11%
Total general	939	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINDEFENSA



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

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

Tipo/subtipo de petición	Total	%
Consulta	6	0,64%
Sin Subtipo	6	0,64%
Felicitación	12	1,28%
A la Entidad	7	0,75%
A un funcionario	3	0,32%
A un proceso	1	0,11%
Sin Subtipo	1	0,11%
Petición de información	194	20,66%
Documentos	17	1,81%
Información General	151	16,08%
Normatividad	7	0,75%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,21%
Requisitos del trámite	16	1,70%
Sin Subtipo	1	0,11%
Petición de interés general o particular	338	36,00%
Estado del trámite	39	4,15%
Reconocimiento de un Derecho	297	31,63%
Sin Subtipo	2	0,21%
Peticiones de documentos y de información	90	9,58%
Documentos	1	0,11%
Información General	83	8,84%
Normatividad	3	0,32%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,21%
Sin Subtipo	1	0,11%
Peticiones entre Autoridades	238	25,35%
Sin Subtipo	238	25,35%
Presunta irregularidad	12	1,28%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	4	0,43%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	7	0,75%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,11%
Queja	1	0,11%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,11%
Reclamo	48	5,11%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	4	0,43%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	35	3,73%
Fallas en los canales de comunicación	3	0,32%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	6	0,64%
Total general	939	100%

"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



1.2 Modalidad de petición por dependencia

En la información que se presenta a continuación, se agrupa en la columna «Petición» 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:

Dependencias	Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Felicitaciones		Subtotal	
Apoyo buques Oceanográficos CIOH	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Área de Reglamentación Marítima	80	8,52%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	80	8,52%
Área de Seguridad Integral Marítima Portuaria	10	1,06%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11	1,17%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	96	10,22%	0	0,00%	4	0,43%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	102	10,86%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	13	1,38%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	14	1,49%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	3	0,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,32%
Capitanía de Puerto de Cartagena	2	0,21%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,32%
Capitanía de Puerto de Coveñas - Naves	123	13,10%	0	0,00%	3	0,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	126	13,42%
Capitanía de Puerto de Coveñas Jurídica	10	1,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,06%
Capitanía de Puerto de Leticia	59	6,28%	0	0,00%	26	2,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	85	9,05%
Capitanía de Puerto de Providencia	3	0,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,32%
Capitanía de Puerto de Providencia Marina Mercante	10	1,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,06%
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	13	1,38%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,38%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar Litorales	21	2,24%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	22	2,34%
Capitanía de Puerto de San Andrés	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%

“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





Capitanía de Puerto de Santa Marta	19	2,02%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,02%
Capitanía de Puerto de Santa Marta - Gente de Mar	9	0,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	9	0,96%
Capitanía de Puerto de Tumaco	12	1,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,28%
Capitanía de Puerto de Turbo	10	1,06%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,28%
Capitanía de Puerto Puerto Bolívar	25	2,66%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	27	2,88%
Centro de Investigaciones (CIOH) - Planeación	8	0,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,85%
Grupo de Asuntos Internacionales	17	1,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	1,81%
Grupo de Control Interno	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Grupo de Desarrollo Humano	3	0,32%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,32%
Grupo de Planeación	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Grupo Intendencia Regional No. 4 - Mejoramiento Continuo	18	1,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	19	2,02%
Grupo Intendencia Regional No. 4 (Cartagena)	24	2,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	28	2,98%
Grupo Legal Marítimo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	3	0,32%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Subdirección Administrativa y Financiera	16	1,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	1,70%
Subdirección Desarrollo Marítimo - Investigación Científica	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Subdirección Desarrollo Marítimo - Litorales	23	2,45%	1	0,11%	1	0,11%	0	0,00%	2	0,21%	4	0,43%	0	0,00%	31	3,30%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

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

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



178/PRYax7m4VI.TIIndHioZ.CIU=



Subdirección Desarrollo Marítimo - Señalización	9	0,96%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	10	1,06%
Subdirección Marina Mercante Inspecciones Marítimas	4	0,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,43%
Subdirección Marina Mercante Área de Apoyo	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%
Subdirección Marina Mercante Empresas	3	0,32%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,43%
Subdirección Marina Mercante Gente de Mar	12	1,28%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	13	1,38%
Subdirección Marina Mercante Naves	3	0,32%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,43%
Subdirección Marina Mercante Transporte Marítimo	192	20,45%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	2	0,21%	0	0,00%	12	1,28%	208	22,15%
Subdirección Marina Mercante Transporte y Certificación	2	0,21%	0	0,00%	1	0,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,32%
Total general	860	91,59%	1	0,11%	48	5,11%	0	0,00%	12	1,28%	6	0,64%	12	1,28%	939	100%

*Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar.

1.3 Modalidad de petición por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Felicitación	Subtotal
Administrativo y Financiero								
Documentos	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3
Fallas en los canales de comunicación	0,00%	0,00%	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	3
Información General	13	1,38%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	13
Presunta violación al régimen contractual	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	1
Reconocimiento de un Derecho	19	2,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19
Sin Subtipo	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3

"Consolidemos nuestro país marítimo"





Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas

Información General	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%
Reconocimiento de un Derecho	2	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%

Control de Tráfico Marítimo

Información General	9	0,96%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9	0,96%
Normatividad	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Reconocimiento de un Derecho	33	3,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	33	3,51%
Sin Subtipo	10	1,06%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10	1,06%

Derechos Humanos

Reconocimiento de un Derecho	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
------------------------------	---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---	-------

Desarrollo Humano

Información General	8	0,85%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8	0,85%
Reconocimiento de un Derecho	11	1,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11	1,17%

Empresas

Documentos	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Estado del trámite	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Información General	11	1,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11	1,17%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Presunta violación a las normas de la marina mercante		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Reconocimiento de un Derecho	16	1,70%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16	1,70%
Requisitos del trámite	2	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Sin Subtipo	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%

Gente de Mar

A la Entidad		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Ausencia de atención en los canales de		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	

"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

t78/ PIRY ax7m 4VLT JThd HioZ CIU= 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



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

comunicación														
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0,00%	31	3,30%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31	3,30%		
Estado del trámite	29	3,09%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	29	3,09%		
Información General	58	6,18%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	58	6,18%		
Presunta violación a las normas de la marina mercante		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	1	0,11%		
Reconocimiento de un Derecho	65	6,92%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	65	6,92%		
Requisitos del trámite	13	1,38%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	13	1,38%		
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		0,00%	0,00%	3	0,32%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%		
Sin Subtipo	2	0,21%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	1	0,11%	1	0,11%	4	0,43%

Información General de la Entidad

A la Entidad		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	4	0,43%	4	0,43%
A un funcionario		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	3	0,32%	3	0,32%
A un proceso		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Ausencia de atención en los canales de comunicación		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	
Documentos	2	0,21%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%	
Información General	45	4,79%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	45	4,79%	
Normatividad	5	0,53%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	5	0,53%	
Presunta violación a las normas de la marina mercante		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	2	0,21%	0,00%	0,00%	2	0,21%	
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario		0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	
Reconocimiento de un Derecho	30	3,19%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	30	3,19%	
Sin Subtipo	37	3,94%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	4	0,43%	0,00%	41	4,37%

Investigación Científica Marítima

Documentos	2	0,21%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Estado del trámite	1	0,11%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Información General	11	1,17%	0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	11	1,17%

"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



t78/ PIRY ax7m 4YLT JThd HioZ CIU=

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

Reconocimiento de un Derecho	5	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,53%
Sin Subtipo	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Litorales												
Ausencia de atención en los canales de comunicación		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Documentos	4	0,43%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%
Estado del trámite	3	0,32%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%
Información General	22	2,34%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	22	2,34%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%	0,00%	3	0,32%
Reconocimiento de un Derecho	53	5,64%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	53	5,64%
Sin Subtipo	26	2,77%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	26	2,77%
Naves												
A la Entidad		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Demora en el tiempo de entrega del trámite		0,00%	0,00%	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%
Documentos	5	0,53%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,53%
Estado del trámite	2	0,21%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%
Información General	42	4,47%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	42	4,47%
Normatividad	3	0,32%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%
Presunta violación a las normas de la marina mercante		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%	0,00%	2	0,21%
Reconocimiento de un Derecho	51	5,43%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	51	5,43%
Requisitos del trámite	1	0,11%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%
Sin Subtipo	152	16,19%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%	153	16,29%

"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



t78/ P1RY ax7m 4YLT JThd HioZ CIU= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

Protección del Medio Marino																
Información General	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Reconocimiento de un Derecho	4	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%				
Sin Subtipo	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%				
Protección Marítima (PBIP)																
Estado del trámite	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Reconocimiento de un Derecho	2	0,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,21%				
Señalización Marítima																
Documentos	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Estado del trámite	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Información General	4	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%				
Servicios en Línea y Canales de Comunicación																
Ausencia de atención en los canales de comunicación		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Información General	3	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,32%				
Reconocimiento de un Derecho	5	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,53%				
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional																
Estado del trámite	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Información General	4	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%				
Normatividad	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Reconocimiento de un Derecho	4	0,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,43%				
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		0,00%	0,00%	1	0,11%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,11%				
Sin Subtipo	5	0,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,53%				
Total general	860	91,59%	1	0,11%	48	5,11%	0	0,00%	12	1,28%	6	0,64%	12	1,28%	939	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:



Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	362	38,55%
Presencial	247	26,30%
Línea Gratuita	62	6,60%
Línea Directa	0	0,00%
Redes sociales	0	0,00%
Sitio Web (Sede Electrónica)	97	10,33%
Chat	11	1,17%
Empresas de mensajería	160	17,04%
Fax	0	0,00%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0,00%
Total	939	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	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención presencial	7224	82,34%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1199	13,67%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	350	3,99%
Total	8773	100%

1.5 Tiempo promedio de respuesta

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

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Consulta	6			21
Felicitación	12			4
Petición de información	194	18	1,8	5
Petición de interés general o particular	338	18	1,8	9,8
Peticiones de documentos y de información	90	3	1,7	5,2
Peticiones entre Autoridades	238	9	2,2	4,3

"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



Presunta irregularidad	12			7,8
Queja	1			8
Reclamo	48	1	1,0	8,1
Total general	939	49	1,9	8,1

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; cuántas fueron resueltas dentro de los términos de Ley y cuántas extemporáneamente. El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de **1.86** días, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 2 días posteriores al vencimiento.

Asimismo, se presenta un **94.01%** de cumplimiento en el indicador de atención oportuna a las peticiones, con un total de **49** peticiones vencidas.

Dependencia/unidad	Total	%
Apoyo CP01	5	0,53%
Apoyo CP05	6	0,64%
Apoyo CP07	1	0,11%
Área de Apoyo SUBMERC	1	0,11%
Área de Gente de Mar	1	0,11%
Área de Investigación Científica	2	0,21%
Área de Litorales	3	0,32%
Área de Naves	1	0,11%
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	5	0,53%
Área de Señalización Marítima	2	0,21%
Área de Transporte Marítimo	2	0,21%
Área Financiera	2	0,21%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	2	0,21%
Capitanía de Puerto de Providencia	1	0,11%
Capitanía de Puerto de Tumaco	1	0,11%
Grupo de Desarrollo Humano	2	0,21%
Grupo de Planeación	1	0,11%
Grupo Intendencia Regional No. 4	1	0,11%
Grupo Legal Marítimo	5	0,53%
Mejoramiento Continuo INRED4	3	0,32%
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	2	0,21%
Total general	49	5,22%

“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



1.7 Quejas y reclamos

1.7.1 Quejas y reclamos por dependencia o unidad

Dependencia	Reclamo
Capitanía de Puerto de Santa Marta	1
Capitanía de Puerto de Cartagena	4
Capitanía de Puerto de San Andrés	1
Capitanía de Puerto Puerto Bolivar	1
Subdirección de Marina Mercante	3
Subdirección Marina Mercante - Gente de Mar	26
Subdirección Marina Mercante - Naves	1
Subdirección Marina Mercante - Transporte y Certificación	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Grupo Legal Marítimo	2
Capitanía de Puerto de Coveñas - Jurídica	1
Mejoramiento Continuo INRED4	1
Planeación CIOH	1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	2
Subdirección Administrativa y Financiera	1

Dependencia	Queja
Grupo Legal Marítimo	1

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

Asunto y Subtipo de solicitud	Queja	Reclamo
Administrativo y Financiero		
Fallas en los canales de comunicación		3
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas		
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1
Gente de Mar		
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		31
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		3
Información General de la Entidad		
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	
Litorales		
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1
Demora en el tiempo de entrega del trámite		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

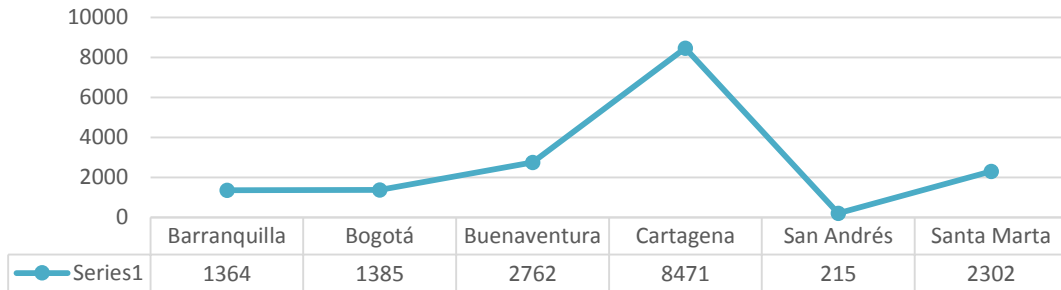
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

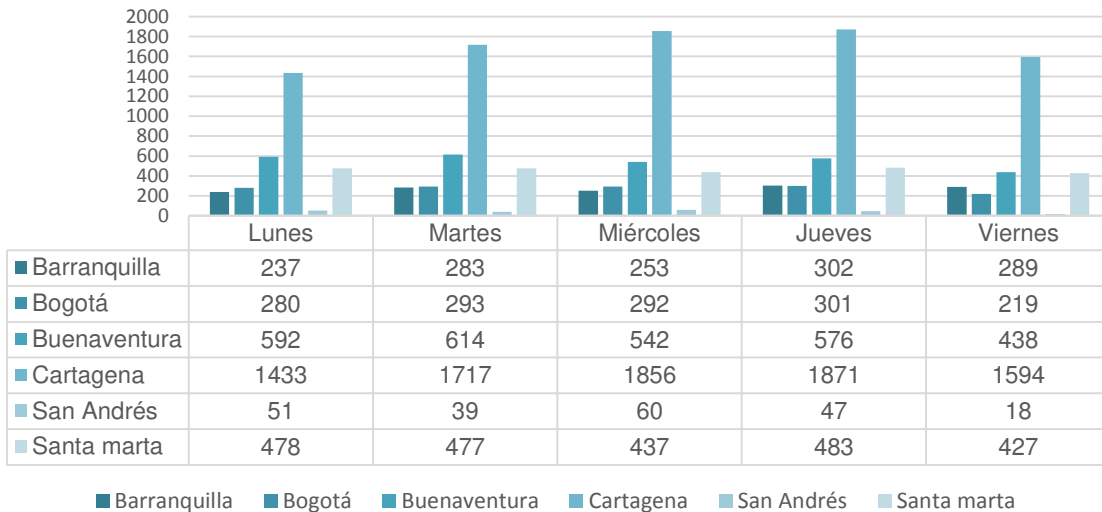


Naves		
Demora en el tiempo de entrega del trámite		3
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación		
Ausencia de atención en los canales de comunicación		1
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional		
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		1

2. Atención presencial



2.1 Comportamiento de visitas semanalmente






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 2018.



Se evidencia una disminución del 27,95% con respecto al periodo anterior, pasando de 22.900 visitas a 16.499 visitas.

La disminución se presenta ya que la Capitanía de Puerto de Buenaventura presentó un traslado por lo que no cuentan con sistema de atención de turnos desde el mes de agosto.

I trimestre	II trimestre	III trimestre	IV trimestre
22.231	22.900	16.499	
37,62%	3,01%	27,95%	
 Aumento	 Aumento	 Disminución	

2.3 Comportamiento general de visitas de acuerdo a tipo de servicio

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

Servicio	Barranquilla	Bogotá	Buenaventura	Cartagena	San Andrés	Santa Marta	Total
Registro correspondencia	482	892	666	2152		906	5098
Gente de mar	309	400	1062	1847	96	1189	4903
Facturación	326		350	1741		42	2459
Naves	16	13		1830	70		1929
Zarpes	228		501	901			1630
Multas			183				183
Control de tráfico marítimo		7			24	145	176
Empresas		29					29
Señalización marítima		4			25		29
Información general		24					24
Jurídica	2					20	22
Protección marítima		5					5
Protección medio marino		5					5
Litorales	1	3					4
Transporte		2					2
Investigación científica		1					1
Total general	1364	1385	2762	8471	215	2302	16499

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.

“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



t78/ PPrY ax7m 4YLT JThd HioZ CIU= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea

Servicio	Barranquilla	Bogotá	Buenaventura	Cartagena	San Andrés	Santa Marta	Total
Protección medio marino		2:05:04					2:05:04
Multas			1:50:42				1:50:42
Señalización marítima		0:23:04			2:03:11		1:42:06
Información general		0:37:33					0:37:33
Facturación	1:11:48		1:20:35	0:18:27			0:26:31
Litorales		0:25:47					0:25:47
Zarpes	0:44:23		0:17:18	0:23:37			0:24:21
Transporte		0:22:53					0:22:53
Control de tráfico marítimo		0:17:44			1:43:25	0:13:55	0:21:42
Empresas		0:21:15					0:21:15
Naves	1:58:07	0:14:52		0:17:47	1:41:16		0:18:50
Gente de mar	0:23:31	0:23:11	0:32:26	0:13:26	0:21:35	0:08:35	0:18:14
Protección marítima		0:14:54					0:14:54
Jurídica						0:06:37	0:06:37
Registro correspondencia	0:00:25	0:01:24	0:03:54	0:07:36		0:06:56	0:05:14
Total general	0:18:42	0:09:17	0:30:17	0:14:44	0:45:46	0:08:13	0:16:31

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.

Servicio	Barranquilla	Bogotá	Buenaventura	Cartagena	San Andrés	Santa Marta	Total general
Señalización marítima		0:00:01			0:32:19		0:25:31
Litorales		0:20:43					0:20:43
Empresas		0:15:19					0:15:19
Gente de mar	0:18:54	0:11:53	0:10:40	0:13:50	0:16:32	0:12:23	0:12:58
Transporte		0:11:59					0:11:59
Naves	0:00:02	0:12:07		0:11:25	0:02:40		0:11:20
Facturación	0:00:59		0:00:59	0:09:27			0:08:19
Registro correspondencia	0:04:59	0:02:42	0:03:54	0:04:55		0:02:49	0:04:03
Información general		0:03:31					0:03:31
Zarpes	0:06:08		0:03:19	0:02:20			0:03:12
Control de tráfico marítimo		0:00:01			0:18:28	0:00:02	0:01:45
Multas			0:01:37				0:01:37
Protección medio marino		0:00:04					0:00:04
Protección marítima		0:00:03					0:00:03
Jurídica						0:00:01	0:00:01

“Consolidemos nuestro país marítimo”



Investigación científica							
Total general	0:09:04	0:05:34	0:06:02	0:08:22	0:17:58	0:07:30	0:07:42

3. Línea de atención al ciudadano

A partir del 1 de junio/2018 se generó la implementación de la línea gratuita nacional de servicio al ciudadano, proyecto que permite la especialización del canal en dos asesores telefónicos donde se garantiza la atención oportuna de las inquietudes y requerimientos presentados por los usuarios a través del canal telefónico.

Durante el periodo de análisis se recibieron 1260 llamadas, 1.199 atendidas por los agentes telefónicos, obteniendo un nivel de atención del 95%. El tiempo promedio de atención de una llamada es de 00:07:33.

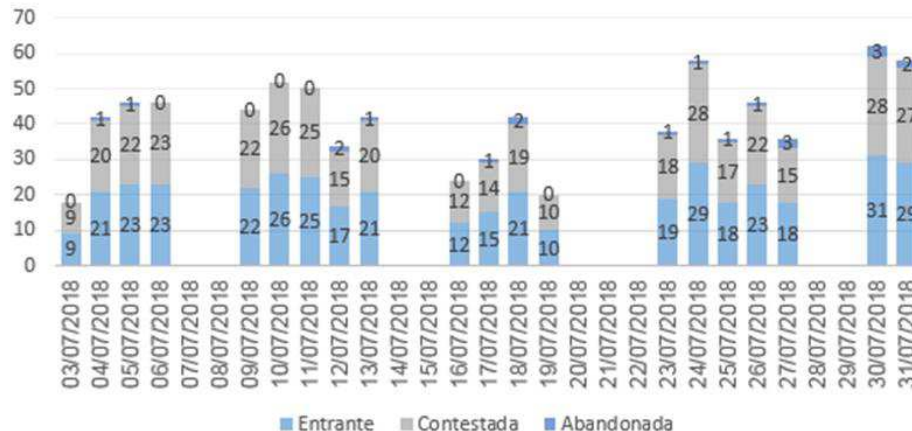
Entrante	Contestada	Abandonada	Contestadas en 20 seg	Nivel Atención	Nivel Servicio	Nivel Abandono	Tiempo Promedio	Promedio Espera
1.260	1.199	61	1.097	95 %	87 %	5 %	00:07:33	00:00:17
1.260	1.199	61	1.097	95 %	87 %	5 %	00:07:33	00:00:17

- *Nivel de atención:* porcentaje de llamadas entrantes recibidas.
- *Nivel de servicio:* del total de llamadas recibidas cuántas se respondieron antes 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 10:00, de 11:30 a 12:00 y de 14:30 a 15:30.

Julio:



"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

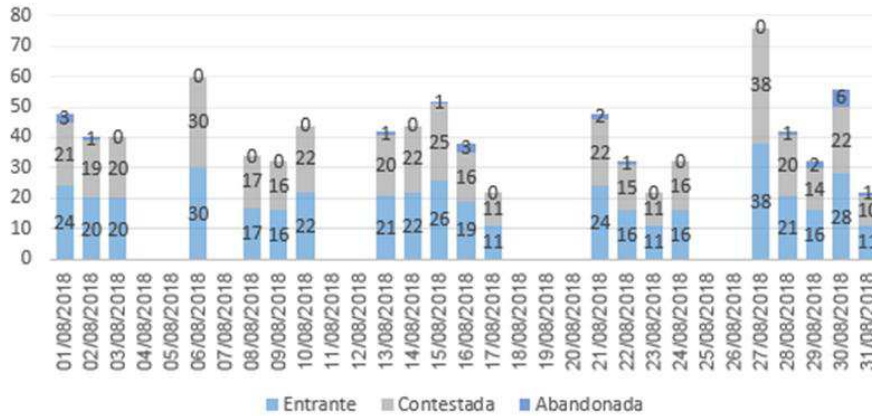
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

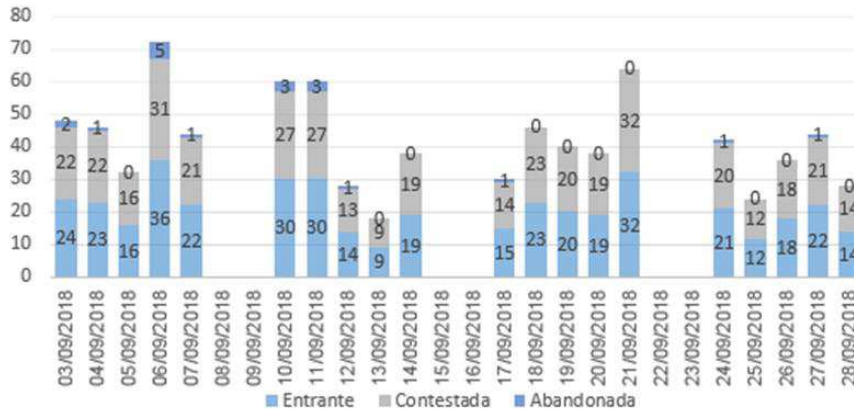
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Agosto:



Septiembre:



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

Se encuentra una diferencia de 10 registros ya que se presentan casos donde en las llamadas se da más de una consulta, por lo que se efectúa el registro de acuerdo a los planteamientos recibidos de los ciudadanos.

Asunto	Total
Gente de mar	221
Información general de la entidad	201
Licencias de navegación tripulantes y oficiales	112
Títulos de navegación tripulantes y oficiales	94
Naves	83
No tipificada	76
Dim	46
Llamada cortada	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



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINDEFENSA



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Transferencia conmutador	37
Empresas	35
Dentro del tiempo	33
Servicios en línea y canales de comunicación	33
No es competencia de la entidad	27
Litorales	26
Administrativo y financiero	22
Ascenso	17
Transporte marítimo y fluvial internacional	16
Señalización marítima	10
Matrícula de naves y artefactos navales	9
Licencia de practicaaje (licencia piloto práctico)	8
Licencia empresas servicios marítimos	7
Vencido	7
Desarrollo humano	6
Concesión bienes de uso público	5
Licencia de peritos marítimos	4
Investigación científica marítima	3
Protección del medio marino	3
Autorización de construcción naves	2
Cancelación de matrícula	2
Certificación tiempo de embarque	2
Expedición certificado internacional para buques e instalaciones portuarias	2
Expedición de permiso de permanencia	2
Permiso para remolcadores	2
Aprobación de registro de naves	1
Aval de planes centros de formación	1
Conocer estado del trámite	1
Control de tráfico marítimo	1
Derechos humanos	1
Habilitación permiso operación	1
Licencia organizaciones de protección reconocidas (OPR)	1
Licencia para agencias marítimas	1
Licencia para astilleros navales	1
Número de identificación del casco	1
Prórroga permiso provisional embarcaciones de recreo bandera extranjera	1
Protección marítima (PBIP)	1
Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte	1
Total general	1209

“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

t78/ PrrY ax7m 4YLT JThd HioZ CIU=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



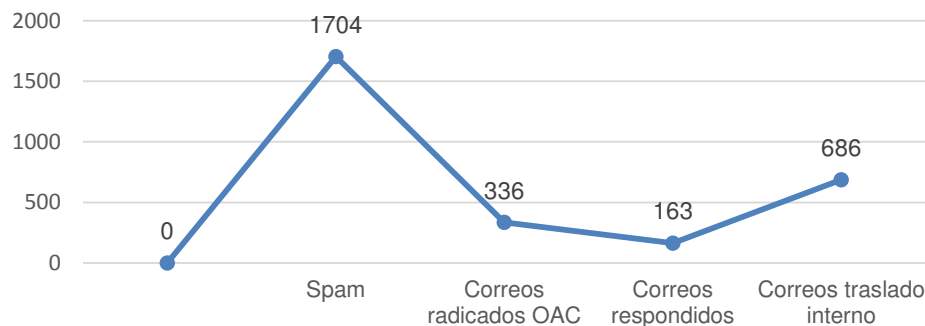
4. Atención correo institucional

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 **3234** correos electrónicos presentando una disminución del **15.87%** con respecto al periodo anterior donde se recibieron **3844** la causa se establece en las mejoras aplicadas a los canales de atención telefónico y chat donde se evidencia el aumento en la atención en primer contacto lo cual permite entregar al ciudadano respuestas inmediatas evitando la radicación de peticiones que requieren tiempos de espera de Ley.

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 2018, el chat recibió **350** consultas por parte de los ciudadanos, el comportamiento en el transcurso de la vigencia ha sido el siguiente:

Periodo	Total chats	Indicador	Tiempo de atención	Indicador
I trimestre	371		00:17:34	
II trimestre	411	▲▲▲	00:18:36	▲▲▲
III trimestre	350	▼▼▼	00:13:25	▼▼▼

Se evidencia cumplimiento de horarios de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. por parte de los agentes de servicio, sin embargo se inicia para el IV trimestre de 2018 la

“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

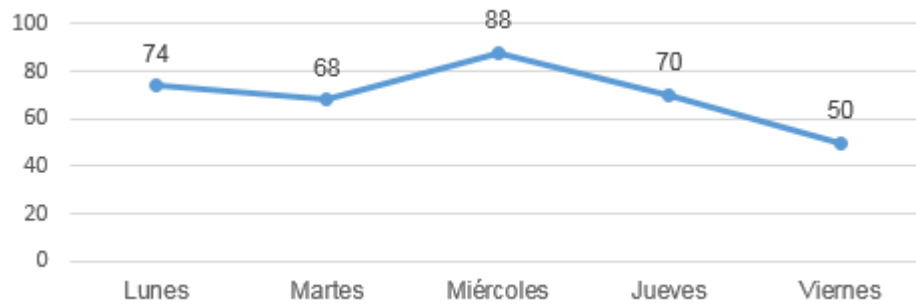
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



implementación de atención en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. como ampliación de la cobertura del canal.

5.1 Comportamiento del canal por día de la semana



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 Número de Identificación del Casco	8
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	2
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	2
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	9
Distintivos de llamada en las bandas atribuidas al servicio móvil marítimo	25
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	1
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	16
Licencia de Perito Marítimo	8
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	51
Licencias de Pilotos Prácticos	9
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	6
Total general	137

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.

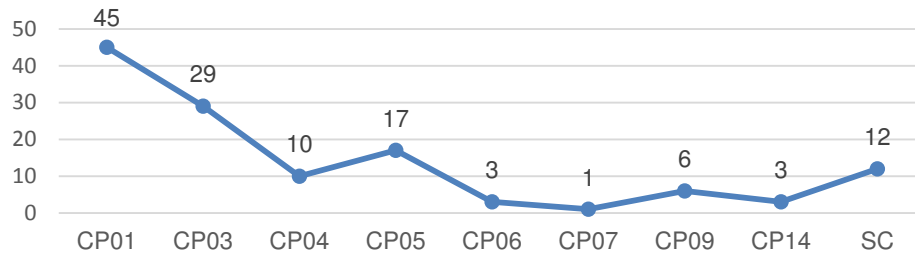
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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>
t78/ P1rY ax7m 4YLT JThd HioZ CIU=

Documento firmado digitalmente



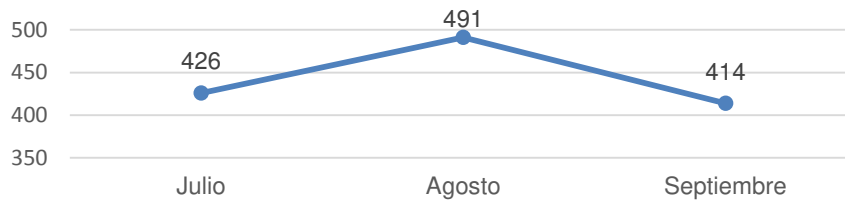
CP01: Buenaventura
 CP03: Barranquilla
 CP04: Santa Marta

CP05: Cartagena
 CP06: Riohacha
 CP07: San Andrés

CP09: Coveñas
 CP14: Puerto Bolívar
 SC: Sede Central Bogotá

6.1 Solicitudes de certificados de suficiencia

Se presentaron en el periodo de análisis 1331 solicitudes de certificados de suficiencia

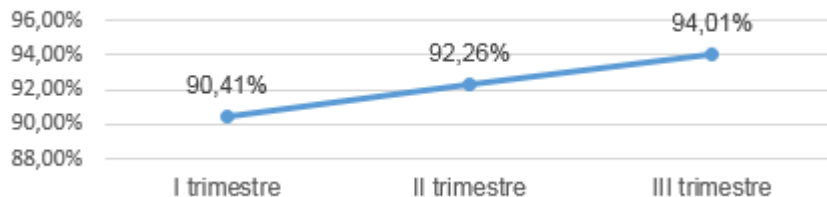


7. Resultados indicadores de gestión

7.1 Atención oportuna a las peticiones

A cierre del 30 de septiembre del presente año, se respondieron oportunamente el **94.01%** de las peticiones acercándonos a la meta del indicador que se encuentra en el **95%**.

A continuación presentamos el comportamiento del indicador en la vigencia 2018.



“Consolidemos nuestro país marítimo”





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

Para el periodo a reportar, el **76.15%** de los usuarios que respondieron la encuesta de precepción 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 un promedio de **1.86 días**, esto significa que en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos, se están resolviendo aproximadamente 2 días posteriores al vencimiento.

7.4 Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar no se presentaron casos relacionado con un presunto hecho de corrupción, el cual surtió el proceso de indagación correspondiente.

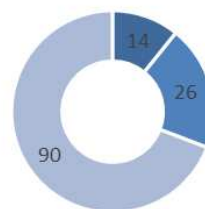
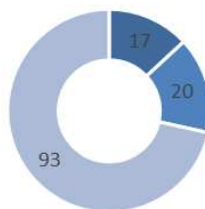
8. Evaluación por parte del usuario

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	Buena	Regular	Mala
Sistema de atención a peticiones	130	83	16	20	11
Satisfacción Telefónica	424	0	395	0	29
Satisfacción chat	0	0	0	0	0
Satisfacción presencial	826	658	164	4	0
Total	1380	741	575	24	40

8.1 Encuesta de satisfacción sistema de atención a peticiones PQRS

Calidad de la respuesta Tiempo de envío de la respuesta



■ 1 ■ 2 ■ 3

■ 1 ■ 2 ■ 3

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

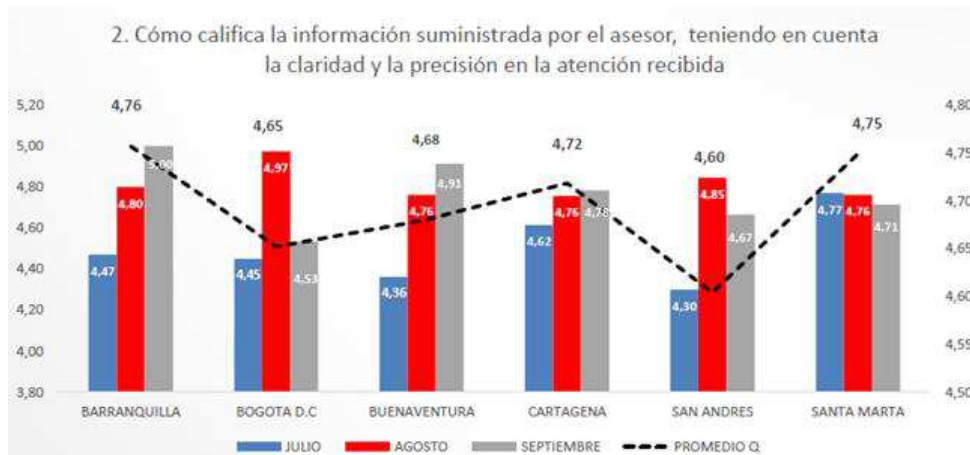
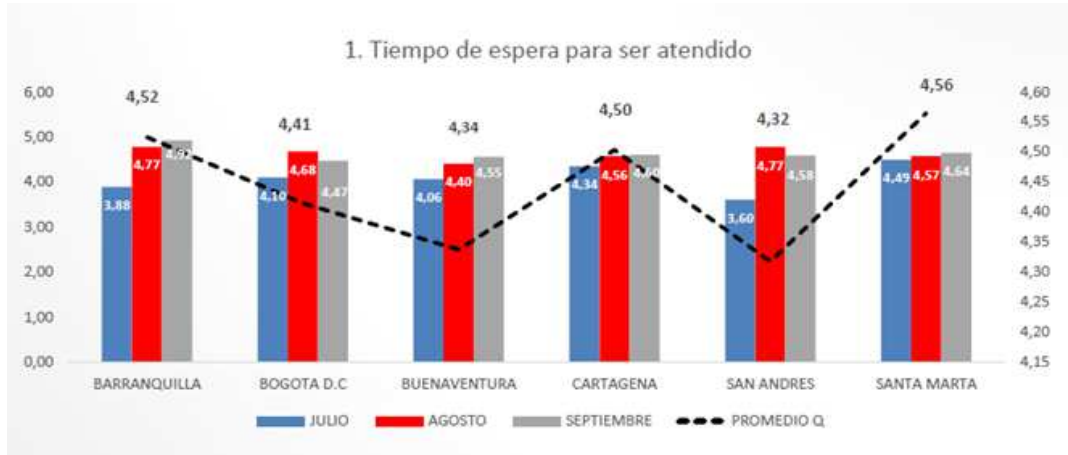
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

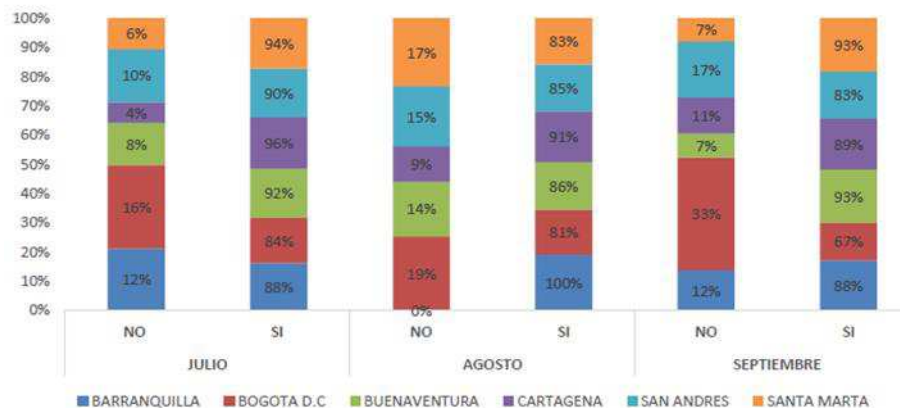




8.2 Encuesta de satisfacción presencial



3. Logró solucionar su requerimiento en el punto de atención (Respuesta SI o NO)



“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



8.3 Encuesta de satisfacción telefónica

Se consultó a los usuarios las siguientes inquietudes:

- Pregunta 1: considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno
- Pregunta 2: Si la información suministrada por el agente fue clara y precisa
- Pregunta 3: su requerimiento fue resuelto en esta llamada
- Pregunta 4: la atención brindada por el asesor fue cordial

Los resultados fueron los siguientes:

Total encuest	Pregunta 1 (si-no)		Pregunta 2 (Si-No)		Pregunta 3 (Si-No)		Pregunta 4 (Si-No)	
	Si	No	Si	No	Si	No	2	3
438	417	21	412	16	340	79	411	0
438	417	21	412	16	340	79	411	0

8.4 Encuesta de satisfacción chat

Para el periodo de análisis no se tiene en cuenta este ítem ya que se presentó una migración a un nuevo aplicativo motivo por el cual no se presentan resultados del canal en el III trimestre de 2018.

9. Sugerencia levantamiento de acciones

Con el fin de generar oportunidades de mejora al interior de los proceso 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,

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES

Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana