



1. OBJETIVO:

Definir pautas y lineamientos para el tratamiento de toda modalidad de petición que la ciudadanía interponga ante la Autoridad Marítima Colombiana que permitan asegurar la atención oportuna.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las peticiones realizadas por los ciudadanos, entidades públicas y/o privadas que tengan enlace con Dimar.

3. GLOSARIO:

- **Administrador sistema PQRS:** persona encargada de recibir, analizar, encauzar y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones interpuestas por la ciudadanía. Esta persona forma parte del área del servicio de participación ciudadana
- **Analista de servicio:** Persona encargada de medir, analizar, verificar y brindar solución a las novedades presentadas en los canales de atención, proponiendo y ejecutando mecanismos de mejora que permitan fortalecer la gestión de los canales de atención.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, comprende una a serie de pasos o procedimientos lógicos, estructurados y organizados para evaluar el proceso de atención en los canales con el fin de confirmar si se ajustan al buen servicio los buenos criterios.
- **Asesor de servicio Front Office:** Persona cuya labor se enfoca en brindar información veraz, oportuna y de calidad de acuerdo con los lineamientos indicados por la entidad a través de los canales de atención establecidos
- **Canal de atención:** Medios o mecanismos de comunicación establecidos a través de los cuales se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano el cual brinda información, interacción e integración; tiene el propósito de acercarse a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.
- **Ciudadano:** Persona que se acerca a la Entidad a través de cualquier canal de atención, con el fin de solicitar el acceso a un trámite o servicio.
- **Consulta:** Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.
- **Contingencia:** Posibilidad de que algo suceda o no suceda. Cosa que puede suceder o no suceder.
- **Denuncia:** Corresponde a una violación al régimen disciplinario; violación a las normas de la marina mercante; y/o violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de DIMAR.



- **Desistimiento:** Estado de una petición, cuando el ciudadano de manera voluntaria decide desistir de la solicitud realizada y/o cuando el usuario no complementa la información de la petición para entregarle una respuesta oportuna y eficiente.
- **Felicitación:** Reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la Entidad o por la labor que desempeñan sus servidores públicos.
- **Gestor de servicio:** Servidor Público que se encarga en cada dependencia o Unidad de gestionar la respuesta del ciudadano, velando porque estas sean respondidas dentro de los tiempos legalmente establecidos; este servidor público vela por la calidad del proceso de servicio de atención al ciudadano.
- **Hallazgo:** Es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada - SER) con el criterio (DEBER SER).
- **OAC (Oficina de atención al ciudadano):** Herramienta por medio de la cual, el personal de front office, realiza la radicación de trámites y PQRS de los ciudadanos, para iniciar su respectivo procedimiento, con el fin de entregar respuesta al requerimiento dentro de los tiempos estipulados.
- **Oportunidad de mejora:** Hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.
- **Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- **Plan de contingencia:** Plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas, propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa.
- **Protocolo de atención:** Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos para lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención.
- **Queja:** Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente. Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios.



- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.
- **Responsable de la solicitud:** Servidor público encargado de proyectar la respuesta al ciudadano.
- **Responsable del sistema PQRS:** Servidor público que lidera el Servicio de Atención al Ciudadano a nivel nacional.
- **SGDEA** (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo): Herramienta de gestión documental de la Entidad.
- **Sistema de atención a peticiones:** (PQRS): Herramienta de comunicación interna para el cumplimiento de los fines del Área de Servicio y Participación Ciudadana, la cual permite la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el escalamiento a áreas cuando la petición requiera seguimiento y verificación de calidad de respuesta y el envío de ésta al usuario.
- **Sugerencia:** Propuesta, recomendación o idea propuesta para mejorar la prestación de un servicio.

4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- DP20150002-GRUCOG Directiva Permanente -Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR.
- CR-20150103 Circular No. del 11 de septiembre de 2015, "Socialización Ley 1755 de 2015", la cual especifica los casos en los cuales la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad.
- Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. (Acuerdo última versión)
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Modelo Estándar de Control Interno MECI. (Acuerdo última versión)
- Protocolo de Servicio
- CR-20180187 -circular del 11 de Mayo 11 de 2018.

5. CONDICIONES GENERALES:

- 1) Tipos de gestión documental:
 - i. Comunicación Oficial
 - ii. PQRS
- 2) La clasificación documental se realiza conforme a los criterios establecidos por la legislación vigente. Un documento inicialmente clasificado como PQRS, deberá tener los debidos soportes de quien lo solicite, para cambiar su clasificación a Comunicación Oficial. La autorización de cambio de tipo documental será aprobada por RASEPAC.



- 3) Es responsabilidad de cada servidor público de la Entidad la respuesta oportuna a las peticiones, así como el contenido de su respuesta, aunque éstas sean firmadas por terceros.
- 4) Los hallazgos que se deriven de auditorías internas o externas, relacionadas con la inadecuada ejecución del procedimiento de atención a peticiones, así como el tiempo de respuesta o características correspondientes para una adecuada respuesta, serán asignados al o los servidores públicos y/o su respectivo proceso.
- 5) A través de la Circular N° CR-20180187 del 11 de mayo de 2018 se establecieron plazos internos para la gestión y respuesta de las peticiones con el fin de evitar vencimientos de términos; bajo este precepto, diariamente se remite un correo de reporte de peticiones adicional a las notificaciones automáticas del sistema, donde se notifica a los Responsables de dependencia o solicitud, los jefes de las dependencias a cargo y al Coordinador General, que sus peticiones se encuentran con un vencimiento cercano o ya vencidas. Con esta gestión se busca minimizar el riesgo que se presente el vencimiento de peticiones y mejorar los tiempos de gestión.
- 6) Modalidades y término de respuesta de las peticiones:

Modalidad de petición	Concepto	Ejemplo	Término para resolver	Término para resolver institucional mente
Interés General o Particular	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor público, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.	Estado de un trámite	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
		Reconocimiento de un derecho		
Peticiones de documentos y de información	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.	Copias de documentos	Diez (10) días siguientes al recibo.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
		Requisitos del trámite	Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los 3 días siguientes.	
		Información General		
Consulta	Requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos especiales que requieren un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.	¿Cuál es la posición de DIMAR frente a los TLC?	Treinta (30) días siguientes al recibo.	Veinte (20) días siguientes al recibo.
		¿Cuál es la importancia del Día Marítimo Internacional para DIMAR?		

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

	Dicha respuesta no compromete la gestión de la Entidad.	¿Cómo aporta DIMAR al desarrollo económico del país?		
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra autoridad.	<p>Petición presentada por el Ministerio de Ambiente.</p> <p>Petición del alcalde del municipio de Coveñas</p> <p>Petición Superintendencia de Puertos y Transporte</p>	Deberá trasladarse en un término no mayor de diez (10) días.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad formulada en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	<p>El servidor público Pepe Pérez maltrató verbalmente a un ciudadano</p> <p>Dirigida a las personas.</p>	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.	<p>El trámite entregado no cumple con lo solicitado.</p> <p>Dirigido al proceso.</p>	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Sugerencia para extender el horario en todas las unidades	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Felicitación	Reconocimiento que hacen los ciudadanos frente al servicio que presta la Entidad la labor desempeñada por sus servidores públicos.	Felicitaciones por agilidad en la entrega de un trámite	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.



Presunta irregularidad	El ciudadano da a conocer presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los servidores públicos, y/o acciones que presuntamente afecten la aplicación de las normas de marina mercante y/o bienes de uso público en jurisdicción de DIMAR.	Presuntamente, el servidor público está solicitando dinero para agilizar el trámite. Presuntamente, la lancha para viajar no cumplía con los estándares de seguridad como los chalecos salvavidas. Presuntamente, hay una invasión en una zona de bien de uso público.	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
-------------------------------	---	--	--	--------------------------------------

Tabla 1- Modalidades y término de respuesta de las peticiones

7) Tiempos de respuesta de acuerdo CPACA- Modificado Ley 1755 de 2015.

Tipo de petición	Tiempo respuesta Ley 1755/15
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles
Interés general o particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Presunta irregularidad	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles
Peticiones entre Autoridades	10 días hábiles
Presunta violación a los derechos humanos o DIH	15 días hábiles

Tabla 2- Tiempos de respuesta de acuerdo CPACA- Modificado Ley 1755 de 2015

8) Aspectos generales de las peticiones:

- i. No se requiere invocar expresamente que la solicitud corresponde a un Derecho de Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo expresamente (Artículo 23, inciso 2).
- ii. Solicitud de prórroga: Antes del vencimiento de la petición, se deben informar al ciudadano las razones por las cuales no es posible dar respuesta dentro del tiempo inicialmente previsto e informar la fecha en la que se emitirá, el nuevo término no



- podrá ser mayor al doble del inicialmente previsto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14, parágrafo, de la Ley 1437 del 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.
- iii. Traslado de la petición a otra entidad: Si la solicitud no es competencia de DIMAR se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, en el caso de haber obrado por escrito. (Artículo 21, Ley 1437 del 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015).
 - iv. Falta Disciplinaria: La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario (Artículo 31, Ley 1755 de 2015).
 - v. Solicitud de aclaración: En caso de evidenciar que la petición no es clara en su finalidad u objeto, se solicitará al usuario (máximo el día diez (10) de haberse radicado la petición) que la corrija o aclare, en un lapso máximo de diez (10) días. Una vez el ciudadano corrija o aclare la petición, se reinicia el tiempo máximo para dar respuesta.
 - vi. Deber de gestionar PQRS: Se deben clasificar como PQRS, todas aquellas solicitudes que lleguen a la Entidad por cualquier canal de comunicación, de acuerdo con los conceptos vistos en el presente documento.
 - vii. En caso de recibir una PQRS identificada como comunicación oficial, se remitirá a la oficina de Registro y Correspondencia para su gestión.

9) **NO** se debe clasificar como PQRS, aquellas solicitudes que indiquen:

- i. Solicitudes de un trámite
- ii. Acciones de tutela
- iii. Recurso de reposición
- iv. Acción popular
- v. Demandas
- vi. Solicitud de trazados de jurisdicción
- vii. Solicitud de conceptos técnicos
- viii. Solicitud de ascenso
- ix. Comunicaciones generales que no requieran de una respuesta
- x. Solicitudes relacionadas con procesos de contratación activos
- xi. Requerimientos de investigaciones (estados, copias, etc)
- xii. Asuntos disciplinarios
- xiii. Solicitudes de información por siniestros

10) Correo oficial de comunicación con el ciudadano: Dimar@dimar.mil.co (esta cuenta de correo es manejada por el Área de Servicio y Participación Ciudadana)

11) Si se reciben peticiones en correo institucional de un funcionario: éste deberá reenviar de manera inmediata dicho mensaje a la cuenta de correo oficial: Dimar@dimar.mil.co, donde se realizará el análisis de la información y teniendo en cuenta el tipo de documental, se realizará el proceso de cargue al Sistema de Atención a Peticiones o el envío al correo ofiregistro@dimar.mil.co, correo oficial de los puntos de radicación de registro y correspondencia.



- 12) Es responsabilidad de cada funcionario el adecuado uso del Sistema de atención a peticiones, así como el envío de los correos que llegasen a su cuenta institucional al correo institucional dimar@dimar.mil.co.
- 13) Características de una respuesta adecuada
- i. La respuesta es **oportuna** cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.
 - ii. La respuesta es **veraz** cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo con los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.
 - iii. La respuesta es **completa** cuando responde cada interrogante o requerimiento de la solicitud. Debe ser de fondo, es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.
 - iv. La respuesta es **motivada** cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
 - v. La respuesta es **actualizada** cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
 - vi. La respuesta es **objetiva** cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la información.
- 14) Recibidas varias peticiones dentro del proceso las cuales sean identificadas como una misma solicitud de un mismo usuario por distintos canales, se deberán unificar las peticiones repetidas en un solo expediente.
- 15) Al momento de que una petición sea recibida con copia dentro del correo institucional y se entienda que deberá ser gestionada por la Entidad, primero se deberá identificar si es una comunicación oficial y en dado caso remitirla al correo dispuesto por la oficina de Registro y Correspondencia para que sea gestionada por el área, de lo contrario se deberá cargar esta petición al sistema para continuar con el flujo de gestión.
- 16) Ninguna dependencia, puede dar por gestionada o resuelta una petición, al trasladarla internamente, o a través de oficio de respuesta al ciudadano, a otra dependencia, proceso y/o funcionario de Dimar a nivel nacional.
- 17) Canales de comunicación y rol responsable de cargar la información de las peticiones al sistema de atención a peticiones:

Canal de comunicación	Rol responsable	Medio de radicación
Presencial	Asesor de servicio Front Office	A través de la OAC
Telefónico	Asesor de servicio Front Office	A través del punto radicador ASEPC
Línea anticorrupción	Administrador sistema	
Correo electrónico	PQRS	
Chat	Analista de servicio	



Virtual		
Correo postal		
Virtual	Automático	A través de Sede Electrónica
Correo postal	Área de gestión documental	A través del SGDEA

Tabla 3-Canales de comunicación PQRS

- 18) Cuando se trate de peticiones recibidas por correo electrónico, la presentación de la petición se entenderá efectuada a partir de su recibo en el buzón del correo institucional y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente. La dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS (ASEPAC) o la que haga sus veces, radicará la solicitud en el SGDEA, módulo PQRS, desde donde se generará una notificación automática al peticionario indicando el número de radicado.
- 19) Número de radicado: Cada una de las peticiones debe tener el código de registro entregado por el sistema de atención a peticiones (PQRS).
- 20) Gestión de peticiones que no requieren gestión por una dependencia: En caso de que la respuesta a la petición no requiera de su traslado a otra dependencia, el Administrador del sistema PQRS, asumirá las actividades a realizar en este procedimiento por el responsable de la solicitud.
- 21) Cuando la respuesta a la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad: ésta deberá proyectarse y ser enviada a más tardar faltando cinco (05) días hábiles al vencimiento de los términos para visto bueno del Grupo Legal Marítimo en Sede Central, o de los abogados de la Capitanía de Puerto, según sea el caso. (literal C, título IV circular CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015).
- 22) Peticiones verbales: En cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adicionó el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, todas las peticiones verbales, sin importar su canal de ingreso, deberán ser cargadas al sistema PQRS, entregando al ciudadano el número de radicado de su petición.
- 23) Petición verbal incompleta: Cuando la petición verbal carezca de la información suficiente para su gestión y si ésta no está disponible al momento de radicación, se solicitará al ciudadano completarla y se le informará la posibilidad de presentarla a través de los demás canales disponibles; si insiste en el registro con información incompleta, se radicará y se enviará respuesta formal de solicitud de aclaración según corresponda.
- 24) Petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia: De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, el cual se refiere a la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales, en el artículo 2.2.3.12.9 se estipula que las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de estas.



Por lo anterior, para la radicación de una petición en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se seguirá el procedimiento señalado en los puntos 16 y 17 donde se menciona generar la radicación de la solicitud a través del Sistema de Atención a Peticiones.

- 25) Peticiones anónimas: De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 del 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015, el cual establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en ese código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, la radicación de una petición anónima, se llevará de acuerdo con el procedimiento señalado en los puntos 16 y 17 donde se establece generar la radicación de la solicitud a través del Sistema de Atención a Peticiones. La respuesta correspondiente, se enviarán por correo electrónico (si se tiene) o se publicarán en portal web de la Entidad (Portal Marítimo Colombiano).
- 26) Registro de novedades en el Sistema PQRS: Dentro de las novedades aplicadas al Sistema PQRS se encuentran:
- 27) El estado «envío de correo postal» no genera afectación a los tiempos de la petición, sin embargo, para que el usuario reciba la respuesta se requiere sea remitido a más tardar (2) días después de la emisión de la respuesta.
- 28) El estado de «Revisión de la respuesta» permite la devolución de la acción.
- 29) El Oficio de notificación de prórroga es obligatorio.
- 30) La respuesta a las peticiones permite la revisión de múltiples usuarios.
- 31) El Sistema de Atención a Peticiones solicita el registro acerca de si se requieren o no, acciones de mejora.
- 32) Novedades del sistema:
 - i. Al contar con solicitud que contenga puntos que sean competencia de más de una dependencia, a través del sistema podrá remitir notificaciones a las dependencias competentes para que apoyen el desarrollo de las solicitudes, facilitando de esta manera la gestión de las PQRS.
 - ii. Cuando una PQRS requiera instrucciones por parte del Director General Marítimo o el Coordinador General, dentro del flujo es posible realizar estas asignaciones.
 - iii. Las peticiones que por solicitud del ciudadano requieran una respuesta física (envío por correo postal) cuentan con un control de envío en el sistema, al realizar esta gestión se debe contar con un número de guía, que deberá registrarse en la OAC junto con la fecha en la cual se realizó el envío de la respuesta, si este paso no se realiza la tarea para el responsable de dependencia o solicitud continuará abierta y en estado “envío por correo postal”.
 - iv. Petición que por solicitud del usuario deban ser enviadas por e-mail, serán enviadas por e-mail certificado el cual genera la respectiva acta de consulta.



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO		
1	Verificar diariamente requerimientos de PQRS recibidos los diferentes canales de atención y comunicación con el ciudadano.	Asignación de acuerdo con: - 5 Condiciones Generales - Numeral 10	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
2	Registrar diariamente en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) toda petición que llegue a la Entidad por cualquiera de los canales anteriormente verificados.	Asignación de acuerdo con: - 5 Condiciones Generales - Numeral 10	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
3	¿Es Dimar la Entidad competente para dar respuesta a la petición?	Administrador sistema PQRS	N/A
4	Remitir la petición a la Entidad competente dentro del plazo legal vigente, solicitando copia de lo actuado para cerrar la solicitud e informar al ciudadano del traslado de su petición.	Administrador sistema PQRS	Oficio de traslado al ciudadano y a la Entidad
5	¿La misma petición ha sido radicada previamente?	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
6	Enviar un correo electrónico de confirmación al usuario indicando que su requerimiento fue recibido previamente e informando el número de radicado.	Administrador sistema PQRS	Correo electrónico
7	¿La petición es clara, precisa, entendible y/o coherente para que permita producir un pronunciamiento?	Administrador sistema PQRS	N/A
8	Solicitar al ciudadano aclarar de manera inmediata la petición, indicándole que sin ello no se podrá dar respuesta a la misma y que se encuentra en estado «En espera de aclaración por parte del ciudadano».	Administrador sistema PQRS	Oficio de solicitud aclaración
9	¿El ciudadano clarificó la petición para entregarle una respuesta oportuna y efectiva?	Administrador sistema PQRS	N/A
10	Notificar desistimiento de la petición al ciudadano, en caso de que el usuario no aclare su solicitud en el tiempo legal vigente.	Administrador sistema PQRS	Documento de desistimiento
11	¿Implica una presunta violación al régimen disciplinario? (presunta irregularidad)	Administrador sistema PQRS	N/A

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
12	Radical la presunta irregularidad al Coordinador General, quien determina el paso a seguir, guardando la confidencialidad del caso.	Administrador sistema PQRS Coordinador General	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
13	¿Implica una presunta violación a las normas de la marina mercante y/o a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de DIMAR? (presunta irregularidad).	Administrador sistema PQRS	N/A
14	Radical : al Gestor de Servicio de la unidad correspondiente, quien le informa al Capitán de Puerto para determinar el paso a seguir, guardando la confidencialidad del caso.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
15	¿Es una queja? ¿La petición implica una falta del funcionario, referente al servicio ofrecido al ciudadano?	Administrador sistema PQRS	N/A
16	Radical la solicitud a la dependencia o unidad competente de emitir la respuesta, enviando toda la información recibida y solicitando dar agilidad a la petición del usuario, clasificada como Queja.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
17	¿Es una falta de los procesos internos de la Entidad y/o implica un reclamo?	Administrador sistema PQRS	N/A
18	Radical la solicitud a la dependencia o unidad competente de remitir la respuesta, enviando toda la información recibida y solicitando dar agilidad a la petición del usuario, clasificada como reclamo.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
19	Clasificar la solicitud según el tipo de petición al que pertenezca.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
20	Informar al usuario a través del canal idóneo que la petición ha sido recibida y enviada al área correspondiente para su respuesta	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) Correo automático
21	Radical la petición a la dependencia o unidad competente de emitir la respuesta, enviando toda la información recibida.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
22	Recibir la petición interpuesta por el ciudadano y analizarla para emitir respuesta al usuario dentro del tiempo legal vigente.	Responsable de la dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
23	¿La dependencia aceptó su competencia para dar respuesta?	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
24	Solicitar a la dependencia la justificación correspondiente.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
25	Coordinar el cambio documental en el sistema correspondiente.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
26	Responder la petición del ciudadano dentro del tiempo legal vigente, resolviendo a fondo a todas las situaciones planteadas por el ciudadano en su petición y cumpliendo con los protocolos de atención (respeto, cordialidad, ortografía, redacción)	Responsable de la solicitud o Responsable de la dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
27	¿La dependencia o unidad competente de emitir la respuesta solicitó aplazar la fecha de contestación?	Administrador del sistema PQRS	N/A
28	Justificar la solicitud de aplazamiento de la respuesta. Este plazo no puede exceder el doble del inicialmente previsto.	Responsable de la solicitud o dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
29	Realizar el aplazamiento de la solicitud en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) de la Entidad e informar al ciudadano.	Responsable del sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
30	Notificar al usuario sobre la solicitud de prórroga	Responsable de la solicitud o dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
31	¿Se respondió la petición antes de los últimos cinco (05) días hábiles a su vencimiento?	Administrador sistema PQRS	N/A
32	Notificar a la dependencia o unidad competente que la petición está próxima a vencer (Primera notificación).	Administrador sistema PQR	Sistema de atención a peticiones (PQRS) – Notificación automática
33	¿Se respondió la petición el día hábil anterior a su vencimiento?	Administrador sistema PQRS	N/A

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
34	Notificar a la dependencia o unidad competente que la petición está próxima a vencer (Segunda notificación).	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) – Notificación automática
35	¿Se respondió la petición en el tiempo establecido para dar respuesta al ciudadano?	Administrador sistema PQRS	N/A
36	Generar el formato E1-FOR-053, solicitando se informen los motivos por los cuales no se dio respuesta a la petición dentro de los tiempos legales vigentes y solicitando se dé respuesta al ciudadano de inmediato. (Firma GRUCOG)	Administrador sistema PQRS	Formato E1-FOR-053
37	Responder de manera inmediata la petición del usuario, así como el informe requerido por GRUCOG.	Responsable de la PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
38	Recibir: la respuesta de la dependencia o unidad.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
39	¿La respuesta emitida por la dependencia responde a todas las situaciones planteadas por el ciudadano en su petición y cumple con los protocolos de atención (respeto, cordialidad, ortografía, redacción)?	Administrador sistema PQRS o revisor asignado.	N/A
40	Firmar la petición de respuesta al ciudadano.	Responsable sistema PQRS (Rasepac y/o Jefe de dependencia)	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
41	Radicar la respuesta al ciudadano.	Administrador sistema PQRS	Oficio de respuesta radicado
42	Enviar la respuesta al ciudadano a través del canal solicitado por el mismo.	Administrador sistema PQRS / Responsable de la solicitud o dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
43	Encuestar al ciudadano para conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) Encuesta automática



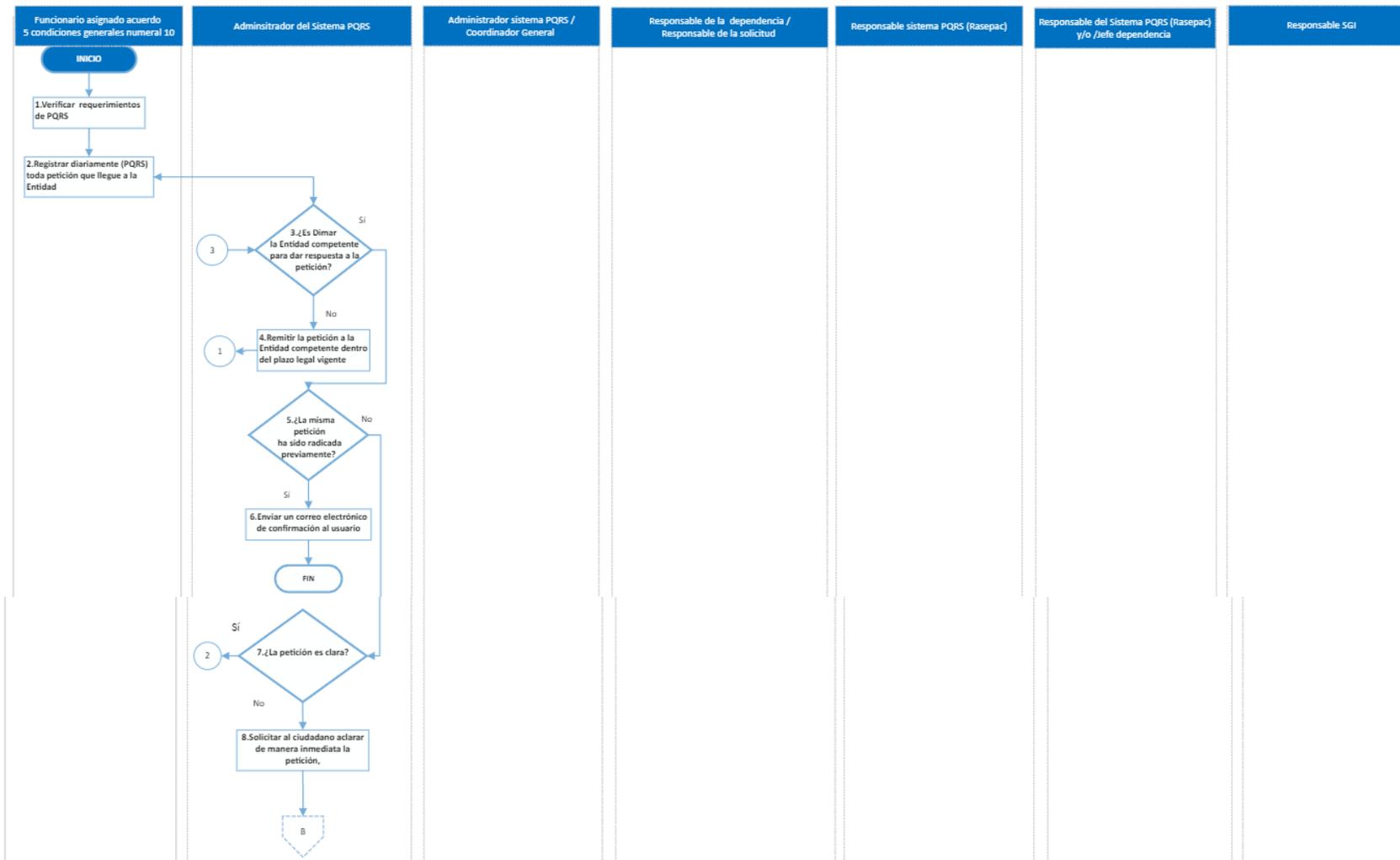
No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
44	Analizar semanalmente las no conformidades derivadas de las peticiones radicadas, así como de las encuestas recibidas.	R-Asepac	Archivo Excel (realizar formato) SGDEA
45	¿Se sugiere el levantamiento de una acción correctiva, preventiva o de mejora?	R-Asepac	N/A
46	Informar con periodicidad trimestral al proceso correspondiente y al SGI acerca de las no conformidades identificadas.	R-Asepac	Informe trimestral proceso G5.02 Correo electrónico Publicación informe en el PMC
47	Verificar que el proceso haya tomado las acciones correspondientes para la mejora del proceso.	Responsable SGI	SIMEC
	Fin		

Tabla 4-Descripción de actividades

**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



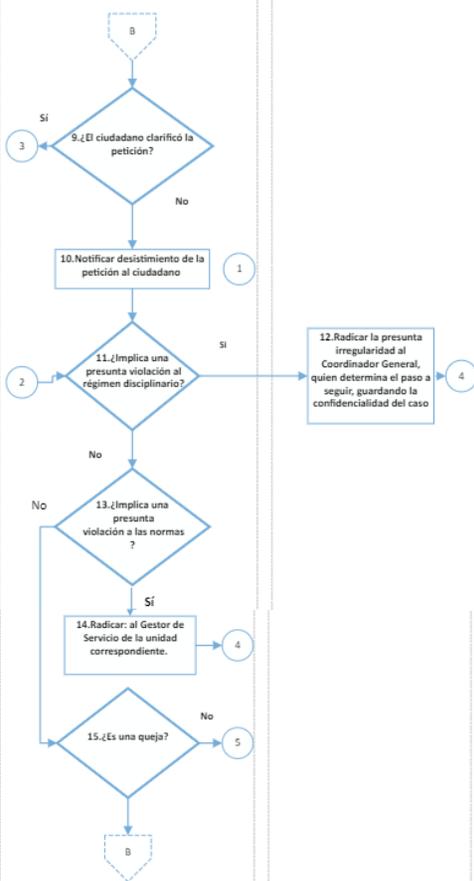
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



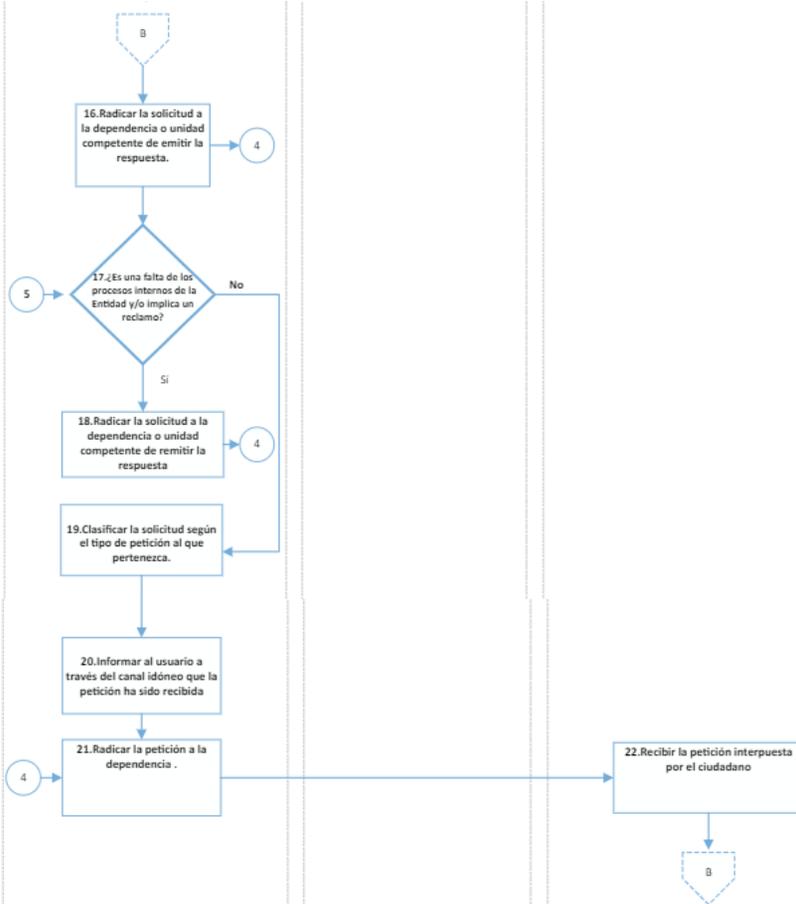
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



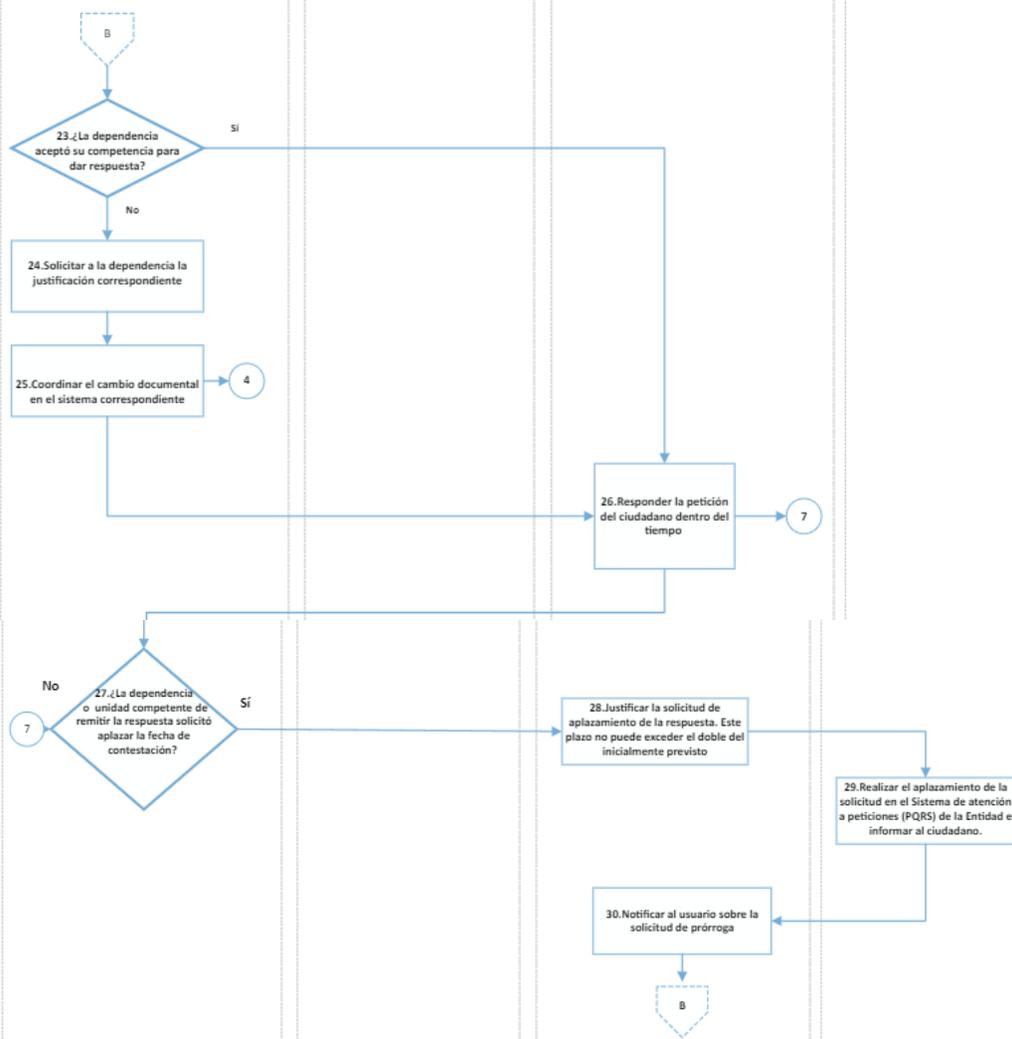
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



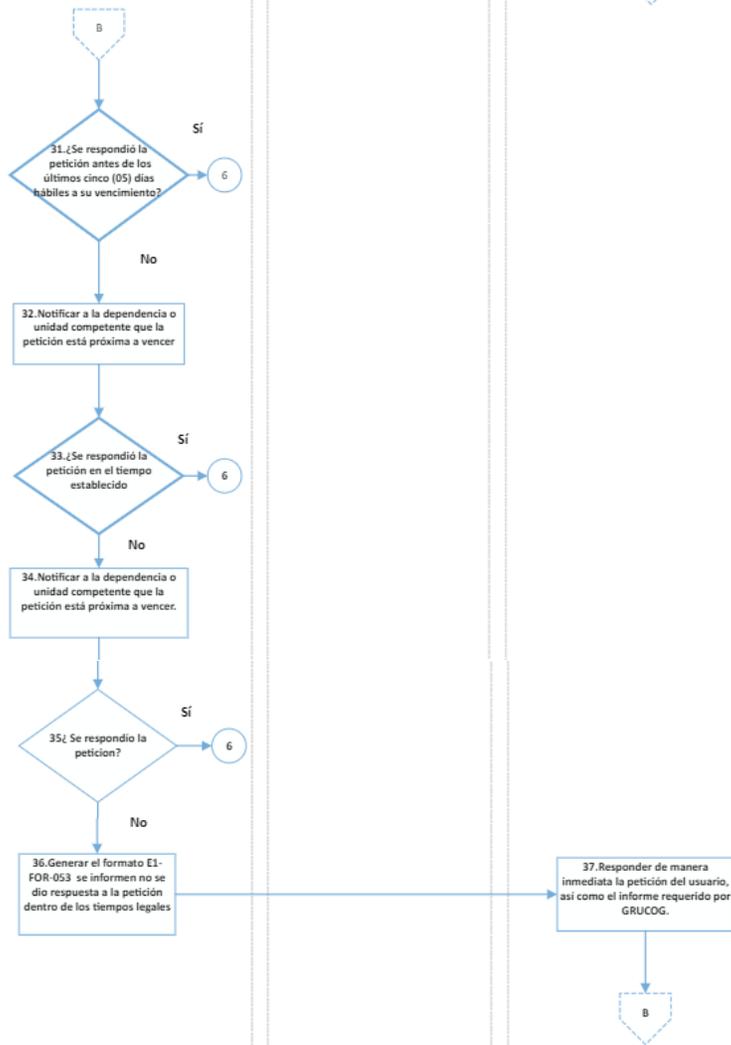
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



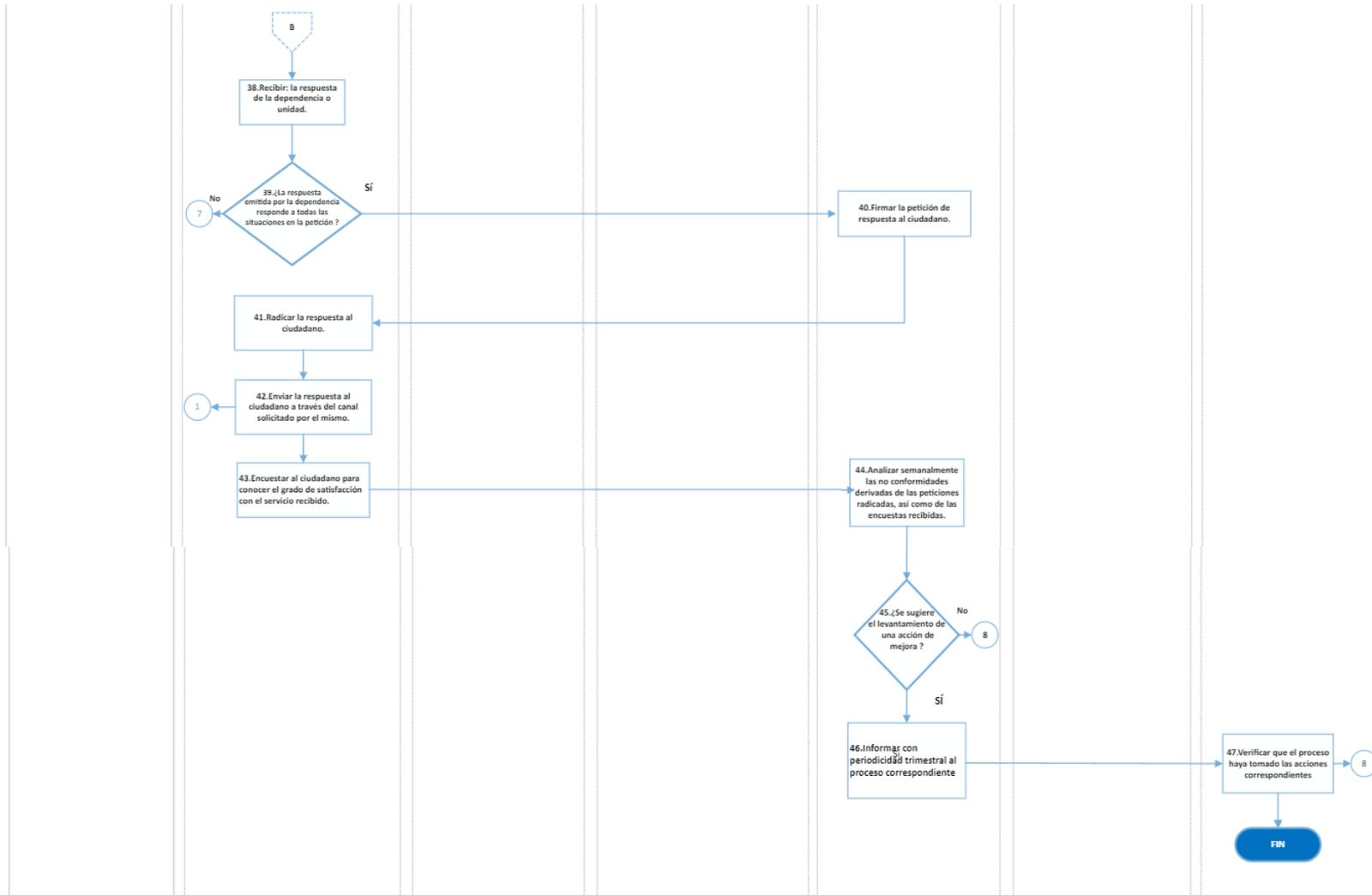
Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES**
E1 – Direccionamiento Estratégico
E1-PRO-032 v13



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana





7. PLAN DE CONTIGENCIA

Objetivo: Implementar acciones por fallas técnicas presentadas y que eviten el vencimiento de términos de las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la Entidad.

Recursos: Correo electrónico, herramientas ofimáticas, OneDrive.

Preparación: Con el fin de activar el plan de contingencia, Asepac, deberá generar una carpeta compartida en la que reposarán copias digitales de cada una de las solicitudes y sus respectivos anexos, identificadas con el número de radicado de entrada al sistema.

Activación: El plan de contingencia se activará de acuerdo con la duración de la novedad presentada en el SGDEA por cualquier motivo así:

- Hasta 4 horas:
Peticiones próximas a vencimiento de términos: ASEPAAC notificará a las dependencias que tienen peticiones que se venzan el día de la novedad, a través de correo electrónico enviando la solicitud del usuario al funcionario que tiene el rol de “Responsable por Dependencia”, quien deberá coordinar internamente la emisión de la respuesta a través de un oficio con las características de la Entidad y firmado manualmente.

Envío de la respuesta: Una vez firmado el oficio, deberá ser enviado al correo dimar@dimar.mil.co, desde donde se realizará el envío al usuario.

Reestablecido el sistema, el responsable de la PQRS deberá subir escaneada la respuesta al respectivo expediente y generar un oficio remisorio que puede ser firmado por ASEPAAC, a través de “Opciones – Dar respuesta al Interesado”, informando al usuario que se dio respuesta y mencionando el respectivo oficio.

- Mas de 4 horas:
Las peticiones que ingresen a la Entidad por email deberán ser radicadas internamente a la persona que tenga el rol de “Responsable por Dependencia” a través del correo electrónico dimar@dimar.mil.co, con el fin de que las dependencias avancen en las instrucciones y respuestas. Una vez se restablezca el sistema, las peticiones deberán ser radicadas por el SGDEA y asignadas internamente según el procedimiento establecido. Cabe aclarar que el plazo máximo de respuesta se tomará desde la fecha de recibido en la Entidad, no desde la radicación en el sistema.

En el caso de que las peticiones sean recibidas por medio físico, se deberá enviar copia escaneada al correo dimar@dimar.mil.co, con el fin de continuar con el respectivo flujo, y una vez se reestablezca el sistema deberán cargar acuerdo procedimiento establecido.

Peticiones próximas a vencimiento de términos: ASEPAAC notificará a las dependencias que tienen peticiones que se venzan el día de la novedad, a través de correo electrónico, enviando la solicitud del usuario al funcionario que tiene el rol del “Responsable por Dependencia”, quien deberá coordinar internamente la emisión de la respuesta a través de un oficio con las características de la Entidad y firmado manualmente.



Envío de la respuesta: Una vez firmado el oficio, deberá ser enviado al correo dimar@dimar.mil.co, desde donde se realizará el envío al usuario.

Reestablecido el sistema, el responsable de la PQRS deberá subir escaneada la respuesta al respectivo expediente y generar un oficio remisorio que puede ser firmado por ASEPAAC, a través de “Opciones – Dar respuesta al Interesado”, informando al usuario que se dio respuesta y mencionando el oficio correspondiente.

- Novedades en el email certificado: Una vez se identifique que el envío presenta novedades, las respuestas a peticiones deberán ser descargadas y enviadas desde la cuenta de correo dimar@dimar.mil.co. Esta actividad se continuará realizando hasta tanto se tenga respuesta oficial de soporte SGDEA del restablecimiento del servicio.

Cierre: Una vez se solventa la novedad presentada, todas las peticiones deben quedar subidas y respondidas en el sistema.