

# PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para trazar las pautas y flujos que describen la atención al usuario presencial.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la atención al usuario de manera presencial en todas las unidades regionales de la Entidad.

## 3. GLOSARIO

- **Asesor de servicio:** persona encargada de atender al público en los puntos de servicio de atención presencial en cada una de las capitanías de puerto.
- **Atención presencial:** corresponde al contacto físico entre el asesor y el usuario, donde no existen canales que intermedien en el proceso de atención, es decir, es un contacto directo en el que prevalece la comunicación visual, no verbal y verbal.
- **Back office:** son las actividades, procesos y/o procedimientos internos que permiten la gestión administrativa de los trámites, servicios y/o productos de la Entidad con el fin de generar el resultado (producto) requerido por el usuario. En la mayoría de casos, el back office, no tendrá contacto directo con el ciudadano – usuario.
- **Canal de atención:** espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano, el cual brinda información, interacción e integración. Tiene el propósito de acercar a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.
- **Ciudadano/usuario:** persona natural o jurídica, que solicita el acceso a un trámite, la utilización o disfrute de un bien y/o la prestación de un servicio para la satisfacción de una necesidad.
- **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.
- **Denuncia:** 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 Dirección General Marítima.
- **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.

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- **Felicitación:** reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la Entidad o por la labor que desempeñan sus funcionarios.
- **Front office:** traducido al español, significa oficina de adelante. Indica el conjunto de estructuras de una organización que gestiona la interacción con el cliente. En Dimar corresponde a los puntos de atención al ciudadano.
- **Momento de verdad:** es uno de los diversos instantes en el que el cliente tiene contacto con el servicio que presta la Entidad (no necesariamente contacto humano) y con base en éste, crea una opinión y/o percepción de la calidad del mismo. Los momentos de verdad se ven reflejados a lo largo del ciclo del servicio.
- **OAC:** Oficina de Atención al Ciudadano (software disponible para la atención a los usuarios).
- **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.
- **Protocolo de atención:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del Asesor de Servicio en su proceso de atención a los ciudadanos y así lograr mayor efectividad en el uso de los canales de atención.
- **Queja:** manifestación de inconformidad por el comportamiento inadecuado de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.
- **Supervisor:** persona responsable de hacer seguimiento al cumplimiento de las funciones del Asesor de Servicio. Es quien verifica y hace seguimiento a las oficinas de atención al ciudadano presenciales y emite el reporte correspondiente al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana.
- **Sugerencia:** permite al ciudadano presentar una propuesta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Directiva Permanente. GRUCOG. Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de Dimar.
- Política de Servicio de Atención al Ciudadano. E1-POL-002
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG Política de Servicio al ciudadano
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente».
- Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- Matriz Requisitos Legales – E1 Direccionamiento Estratégico- Área de Servicio y Participación Ciudadana.
- E1-PRO-032- Procedimiento de Atención a Peticiones.
- E1-FOR-054- Formato Entrega Documentación al Ciudadano
- E1-FOR-062- Formato Inventario Actos Administrativos ASEPAAC.
- E1-INS-007- Instructivo Notificación de Actos Administrativos.
- E1-GUI-017-Guía Protocolo de Servicio al ciudadano.
- E1-FOR-060-Formato Registro de Transacciones por Datáfono.
- E1-FOR-063-Formato Registro Seguimiento Usuarios con Nivel de Satisfacción Menor a 2,5.
- E1-PRO-037-Procedimiento Seguimiento a la calidad del servicio

### 5. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento se aplicará en todos los puntos de atención presencial de la Dirección General Marítima y debe ser seguido en cada Capitanía de Puerto por personal tercerizado, contratista o de planta con la finalidad de ofrecer un servicio unificado y de alta calidad en todas las unidades dispuestas para la atención a los ciudadanos/usuarios.

#### A. De las oportunidades de mejora al procedimiento

- I. El Capitán de Puerto de cada Unidad o su delegado, será quien comunique al responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana las novedades, observaciones y/o sugerencias del procedimiento de atención presencial, quien deberá analizarlas y tomar las acciones de mejora pertinentes.

#### B. De la seguridad física de los puntos de atención

- I. La oficina de seguridad y/o quien haga sus veces en las unidades, deberá supervisar el ingreso de los ciudadanos a la unidad, garantizando la seguridad de los usuarios, de los funcionarios y la planta física de la Entidad.
- II. El personal de seguridad privada de las unidades deberá contar con aptitud y actitud de servicio, para lo cual el o los supervisores de contrato

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

correspondientes, solicitarán a las empresas que el personal se encuentre capacitado en temas relacionados en servicio al cliente.

- III. El personal de seguridad privada, en caso de ser necesario orientará a los ciudadanos respecto al lugar donde pueden dirigirse para solicitar información de la Entidad.

### **C. Funcionamiento de los sistemas de información y registro de información**

- I. Cada Unidad debe garantizar el correcto y continuo funcionamiento del sistema digital de turnos. Esto incluye, el suministro del papel de impresión de los turnos.
- II. En caso de presentarse alguna anomalía en el sistema de turnos, la unidad a través del delegado del Capitán de Puerto, deberá darla a conocer, de manera inmediata al Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de tomar las acciones correspondientes para corregir la novedad presentada.
- III. Cada Unidad debe garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas correspondientes para la adecuada atención al ciudadano; en caso de presentarse alguna anomalía que pueda afectar la prestación del servicio, se debe informar de manera inmediata al Área de Servicio y Participación Ciudadana, con el fin de tomar las acciones correspondientes e informar el plan de contingencia para no afectar el servicio.

### **D. Espacios Físicos**

- I. Cada Unidad debe garantizar y disponer del espacio de atención y de espera adecuado para los ciudadanos, esto es ubicación física del puesto de trabajo del Asesor de Servicio, escritorio, silla, iluminación y demás elementos necesarios para la prestación del servicio. Así como la ubicación física de sala de espera de los usuarios con sus respectivas sillas. Los elementos de hardware y software correspondientes para la efectiva prestación del servicio serán suministrados a través del proceso contractual de tercerización del servicio, para las unidades que cuentan con este servicio; para aquellas unidades que no se encuentran en el modelo de tercerización, deberán disponer ellas mismas de todos los elementos necesarios para la atención.

### **E. Responsabilidades y atribuciones del Asesor de Servicio**

- I. El Asesor de Servicio se capacitará constantemente, de acuerdo con el programa de formación diseñado y en caso de evidenciar vacíos de información, lo comunicará al Área de Servicio y Participación Ciudadana, quien tomará las acciones correspondientes para realizar el respectivo refuerzo.

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- II. El personal designado para la atención presencial (tercerizado), no podrá ser asignado a ninguna otra función en la Unidad.
- III. El Asesor de Servicio Presencial debe entregar al término de cada jornada (mañana 11:30H y tarde 16:00H) la documentación física de los trámites radicados completos, a la oficina de registro y correspondencia de cada unidad (o quien haga sus veces) dejando registro en el formato correspondiente. Todo deberá entregarse con el debido soporte a Registro y Correspondencia, quien manejará la documentación de acuerdo con los lineamientos del respectivo proceso.
- IV. No se permite la radicación de trámites incompletos. La directriz en los puntos de atención es que todo trámite que ingrese debe cumplir con todos los requisitos y documentos estipulados para acceder al mismo.
- V. Si el proceso requiere documentación adicional a la estipulada en las herramientas de atención para dar continuidad a un trámite, esta solicitud la deberá realizar el mismo proceso. En ningún caso el Asesor de Servicio Presencial está autorizado a suministrar actos administrativos o solicitar requisitos o documentación que no se encuentre descrita en los sistemas diseñados por la Entidad que informan los requisitos y documentación para el acceso a los trámites.
- VI. El envío de los actos administrativos a las unidades debe hacerse a través del proceso misional en caso de que el acto administrativo ya se encuentre dentro del inventario de ingresos de ASEPAC.
- VII. El Asesor de Servicio Presencial tendrá como herramienta de atención la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) la cual está soportada por la Sede Electrónica, herramienta de sistematización de los trámites, que a su vez está diseñada con la información entregada por los procesos misionales.
- VIII. El Asesor de Servicio Presencial usará la OAC para el recibo de cualquier trámite, siempre y cuando estos se encuentren inscritos en la Sede Electrónica. En caso de evidenciar que un trámite se encuentra incompleto, deberá informar al usuario que únicamente se reciben solicitudes de trámites con el pleno cumplimiento y/o presentación de todos los requisitos establecidos para cada uno de ellos.
- IX. En caso de evidenciar en el proceso misional que existe un vacío o incumplimiento dentro del proceso de atención presencial, esta novedad deberá ser informada al Responsable del Área de Servicio y Participación Ciudadana, quien verificará con el proceso misional el respectivo trámite y así tomará las acciones de mejora correspondientes.

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

- X. Cuando el acto administrativo esté disponible para entrega, los asesores de servicio presencial deben notificar al usuario para que se acerque a reclamarlo. Se debe dejar registro en el sistema correspondiente.

### F. Proceso de calidad y auditoría del proceso

- I. Los trámites recibidos por los asesores de servicio (tercerizado) son objeto de verificación diariamente, el porcentaje de trámites evaluados corresponderá al especificado en el debido contrato. Este seguimiento, tiene como fin, validar el cumplimiento de la totalidad de requisitos y especificaciones descritas en la OAC y así minimizar los riesgos de recibir y trámites incompletos o que no cumplan con los requerimientos mínimos definidos para su obtención.
- II. Para las unidades que cuentan con el proceso de atención tercerizado, los asesores, deberán hacer uso del sistema de recolección de datos (CRM), que corresponde al especificado en el debido contrato. A través de éste se realizará el monitoreo de cumplimiento de adherencia (horario), registro de datos de los usuarios, turnos gestionados en la unidad y demás estadísticas que permitan mejorar el proceso de atención al ciudadano.

### G. Medición de satisfacción del servicio

- I. La atención presencial es objeto de calificación por parte de los usuarios atendidos. En este sentido, una vez finalizada la atención presencial, se realizará una encuesta de satisfacción que tiene como fin identificar las oportunidades de mejora aplicables al proceso. La metodología de la evaluación será definida contractualmente de acuerdo con los recursos asignados.

### H. Generalidades de la atención

- I. Tipos de atención:
  - a. Solicitud de información
  - b. Solicitud de facturación
  - c. Radicación de un trámite
  - d. Entrega de un trámite (título, resolución, etc.)
  - e. Radicación de una petición (PQRS)
- II. Niveles de atención:

La atención al ciudadano se ha catalogado en tres niveles, los cuales buscan realizar un filtro de las solicitudes de los usuarios con el fin de minimizar las cargas de atención en los funcionarios de los procesos misionales.

# PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

<b>Primer nivel</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención se realiza desde los módulos diseñados para tal fin</li> <li>• La atención es realizada por los asesores de servicio</li> <li>• Debe contemplar los casos de atención preferencial</li> <li>• Se emitirá información en general (no técnica) acceso e inicio de trámites y servicios</li> <li>• Peticiones (De Información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación)</li> <li>• Paso a asesoría técnica y/o jurídica (Segundo Nivel)</li> </ul>
<b>Segundo Nivel</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría técnica</li> <li>• Asesoría jurídica</li> <li>• No recibe documentación, ni da inicio a trámites</li> </ul>
<b>Tercer nivel</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a usuarios con casos especiales</li> </ul>

Tabla 1 – Niveles de Atención al ciudadano

Primer nivel de atención	Segundo nivel de atención	Tercer nivel de atención
<p>En el primer nivel de atención se proyecta realizar el 90% de la atención y/o asesoría a los trámites, servicios, productos y/o peticiones que realicen los ciudadanos.</p> <p>En este sentido, el primer filtro es la cara al cliente (<i>front office</i>), en el cual se realizarán los procesos de radicación de trámites y peticiones (de información, consultas, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias), así como la entrega de los resultados de los mismos.</p> <p>El perfil del personal que labora en el <i>front office</i> se refiere a personal técnico, que cumpla de manera exhaustiva los procedimientos de atención al usuario, teniendo en cuenta la normatividad vigente, protocolos internos e</p>	<p>Este nivel se ha definido para la asesoría técnica y jurídica especializada que requieran los ciudadanos para el acceso a un trámite, producto y/o servicio de la Entidad.</p> <p>Para ello se sugiere la estandarización de turnos de personal disponible para la atención a este segundo nivel y/o la apertura de agendas que se puedan generar de manera virtual, telefónica y/o presencial, garantizando una oportuna y efectiva atención al usuario dentro de los tiempos acordados.</p> <p>El perfil de estos funcionarios se refiere a aquellos que cuenten con los conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano.</p>	<p>El tercer nivel de atención sugiere una atención a casos &lt;especiales. Estos asuntos se refieren al tratamiento de un ciudadano (cliente) difícil, quien debido a su actitud requiere de una atención más personalizada y que le genere mayor seguridad de la información que está recibiendo, servicio que le es prestado en el primer nivel de atención, pero con el cual éste no se encuentra satisfecho.</p> <p>Éste es un termómetro de la atención del primer nivel; a mayor número de atenciones, es menor el grado de satisfacción que se está brindando en el <i>front office</i>.</p> <p>Este funcionario, debe poseer conocimientos técnicos y jurídicos especializados, que permitan entregar una asesoría integral al ciudadano.</p>

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

información técnica y jurídica que le será entregada para el desempeño de su labor.	Mediante el segundo nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.	Mediante el tercer nivel de atención, no se realizará ningún tipo de recepción de documentación ni radicación de trámites, solicitud de productos, servicios y/o radicación de peticiones.
---	---	--

Tabla # 2 – Descripción niveles de atención

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

NO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	INICIO		
1	Llamar el siguiente turno para la respectiva atención.	Asesor de servicio	Sistema digital de turnos
2	Recibir al ciudadano bajo los protocolos de atención definidos	Asesor de servicio	N/A
3	Registrar/actualizar la información relacionada con el ciudadano.	Asesor de servicio	Sistema atención al ciudadano
4	Definir el tipo de atención que requiere el ciudadano.	Asesor de servicio	Sistema atención al ciudadano
5	¿El ciudadano desea información general?	Asesor de servicio	N/A
6	Verificar en el sistema correspondiente la información solicitada por el ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
7	Informar al ciudadano lo correspondiente de acuerdo con la información general definida.	Asesor de servicio	N/A
8	¿El ciudadano desea realizar una petición?	Asesor de servicio	N/A
9	¿El ciudadano ya había instaurado una petición por el mismo tema?	Asesor de servicio	N/A
10	Informar al ciudadano el número de radicado de la petición para que pueda hacerle seguimiento, así como los plazos de respuesta acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de servicio	CRM Sistema de atención a peticiones
11	Registrar en el sistema de atención a peticiones la solicitud realizada por el ciudadano, teniendo en cuenta el procedimiento de atención a peticiones vigente (E1-PRO-0032).	Asesor de servicio	OAC Sistema de atención a peticiones
12	Informar al ciudadano el número de radicado de la petición para que pueda hacerle seguimiento, así como los plazos de respuesta acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de servicio	OAC

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

NO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
13	¿El ciudadano desea realizar la radicación de un trámite?	Asesor de servicio	N/A
14	¿El ciudadano ha iniciado el mismo trámite en otra unidad?	Asesor de servicio	N/A
15	Informar al ciudadano que ya está registrado el trámite en otra unidad. Comunicar el estado y número de radicado.	Asesor de servicio	N/A
16	Verificar en el sistema los requisitos correspondientes del trámite a realizar por el ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
17	Solicitar al ciudadano los documentos y requisitos correspondientes para radicar el trámite solicitado.	Asesor de servicio	N/A
18	Verificar que el ciudadano haya entregado todos los documentos para el inicio del trámite y que cumpla con las características correspondientes.	Asesor de servicio	OAC
19	¿El ciudadano entregó la documentación completa de acuerdo con el trámite, y estos cumplen con las características descritas para cada uno de ellos en el sistema para su efectiva radicación?	Asesor de servicio	N/A
20	Informar al ciudadano que de acuerdo con los lineamientos internos, no es posible recibir trámites con documentación incompleta.	Asesor de servicio	N/A
21	Notificar al ciudadano sobre los plazos de entrega del trámite de acuerdo con la normatividad vigente.	Asesor de servicio	N/A
22	Indagar al ciudadano sobre la entrega del trámite.	Asesor de servicio	N/A
23	¿El ciudadano solicita delegar la entrega de su trámite a un tercero?	Asesor de servicio	N/A
24	Diligenciar en el sistema la información del tercero autorizado por el titular del trámite para recoger su documentación.	Asesor de servicio	OAC
25	Radicar en el sistema correspondiente.	Asesor de servicio	OAC
26	Entregar al ciudadano el número de radicado de su trámite.	Asesor de servicio	OAC
27	¿El ciudadano desea reclamar un trámite?	Asesor de servicio	N/A
28	¿El ciudadano que reclama el trámite es el titular?	Asesor de servicio	N/A
29	Solicitar al ciudadano el documento de identidad.	Asesor de servicio	N/A
30	¿El ciudadano que viene a reclamar el trámite cuenta con la autorización correspondiente?	Asesor de servicio	N/A
31	Informar que requiere presentar su documento de identidad y autorización firmada por el titular, para la entrega del trámite.	Asesor de servicio	N/A

## PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



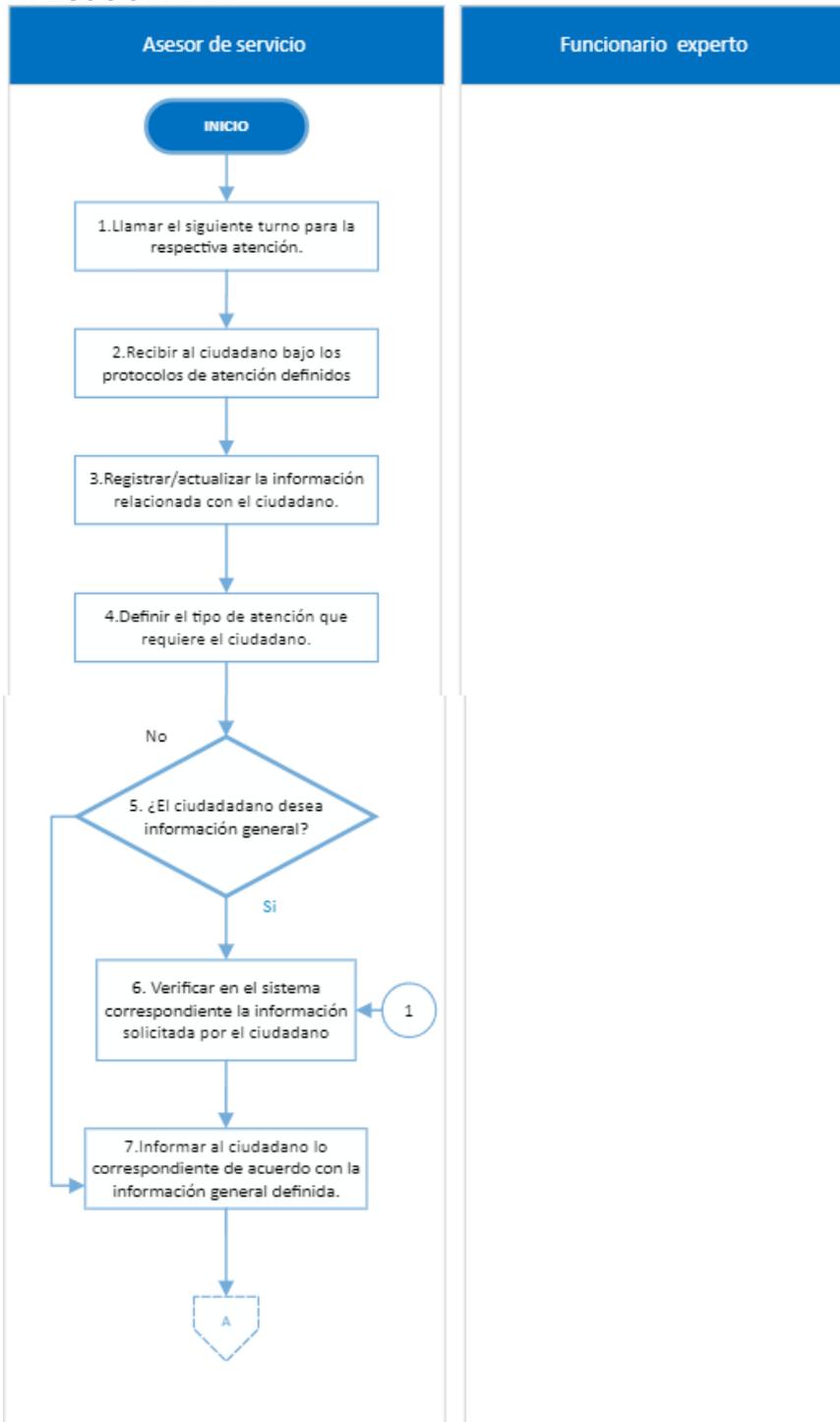
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

NO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
32	Verificar que el documento de autorización de entrega a terceros se encuentre en original y firmado por el titular del trámite	Asesor de servicio	N/A
33	Entregar el trámite al ciudadano.	Asesor de servicio	OAC
34	Registrar la entrega del trámite en el formato correspondiente.	Asesor de servicio	Entrega Documentación al Ciudadano E1-FOR-054
35	¿El usuario requiere de la expedición de una factura?	Asesor de servicio	N/A
36	Confirmar con el área correspondiente la emisión de la factura.	Asesor de servicio	N/A
37	Generar la factura y hacer entrega al ciudadano dejando reporte de entrega en formato correspondiente.	Asesor de servicio	Entrega Documentación al Ciudadano E1-FOR-054 OAC
38	Identificar la necesidad del ciudadano.	Asesor de servicio	N/A
39	¿El ciudadano requiere una atención de segundo o tercer nivel?	Asesor de servicio	N/A
40	Verificar el nivel al que corresponde la atención de acuerdo con las políticas internas definidas.	Asesor de servicio	OAC
41	Solicitar al funcionario correspondiente o a la persona que haga las veces de encargado la debida atención al ciudadano.	Asesor de servicio	N/A
42	Informar al ciudadano que será atendido por el funcionario experto en el tema solicitado.	Asesor de servicio	N/A
43	Brindar atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades del mismo.	Funcionario experto	N/A
44	Retroalimentar al Técnico de Servicio Front Office sobre la atención	Funcionario experto	N/A
45	Registrar la atención realizada por el funcionario experto en el sistema correspondiente.	Asesor de servicio	Sistema atención al ciudadano
46	Facilitar la atención al ciudadano de acuerdo con la necesidad identificada.	Asesor de servicio	N/A
47	Registrar la atención entregada al ciudadano.	Asesor de servicio	Sistema atención al ciudadano
48	Cerrar el ciclo de atención y despedir al ciudadano de acuerdo con los protocolos establecidos.	Asesor de servicio	OAC
	FIN		

Tabla # 3 Descripción de actividades



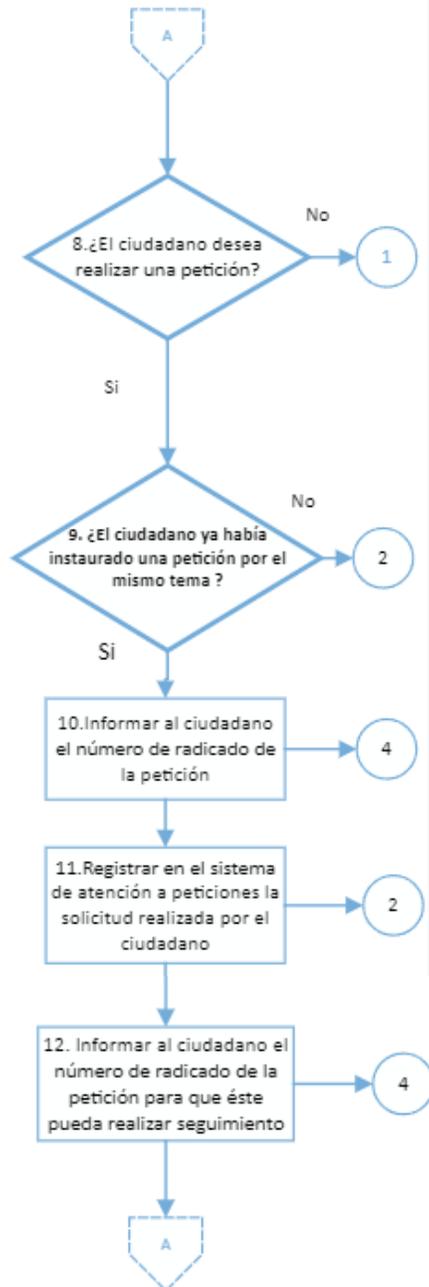
## 7.FLUJOGRAMA



**PROCEDIMIENTO**  
**MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



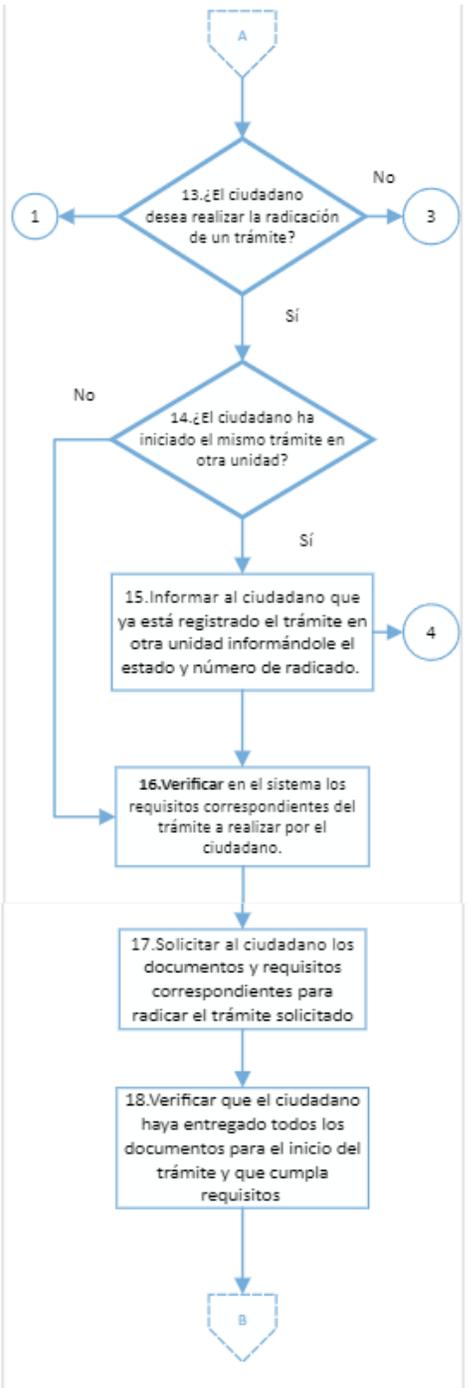
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO**  
**MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

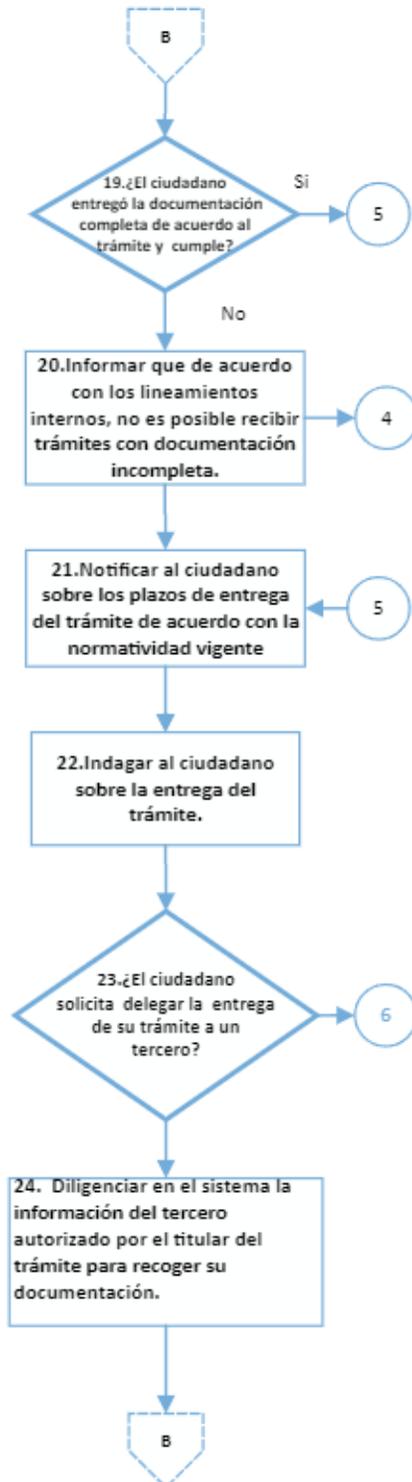


# PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



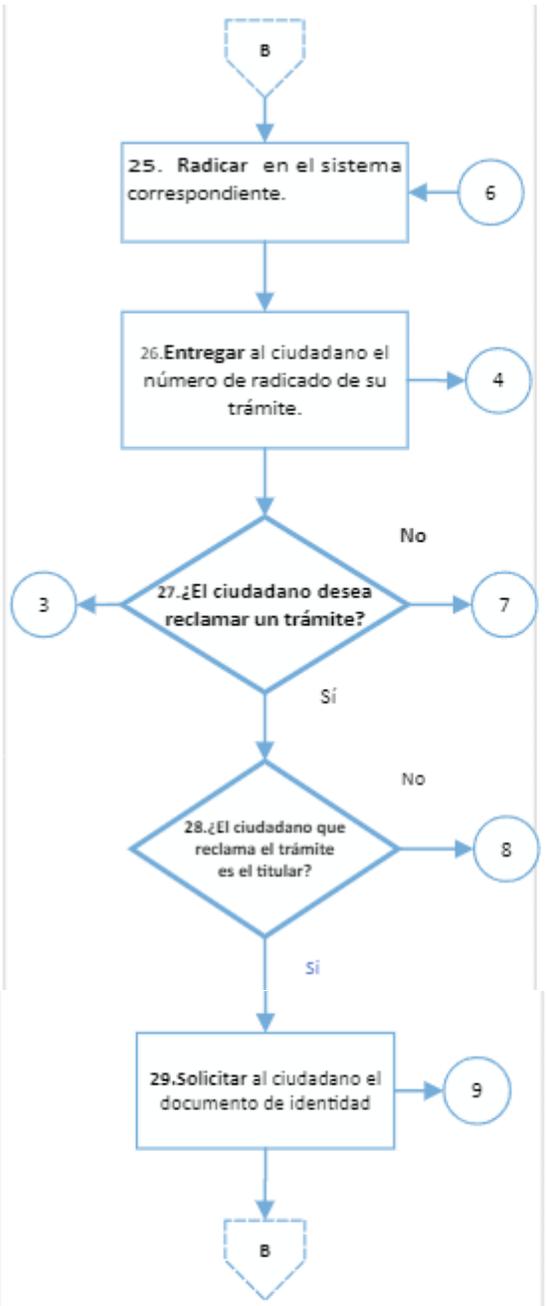
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO**  
**MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

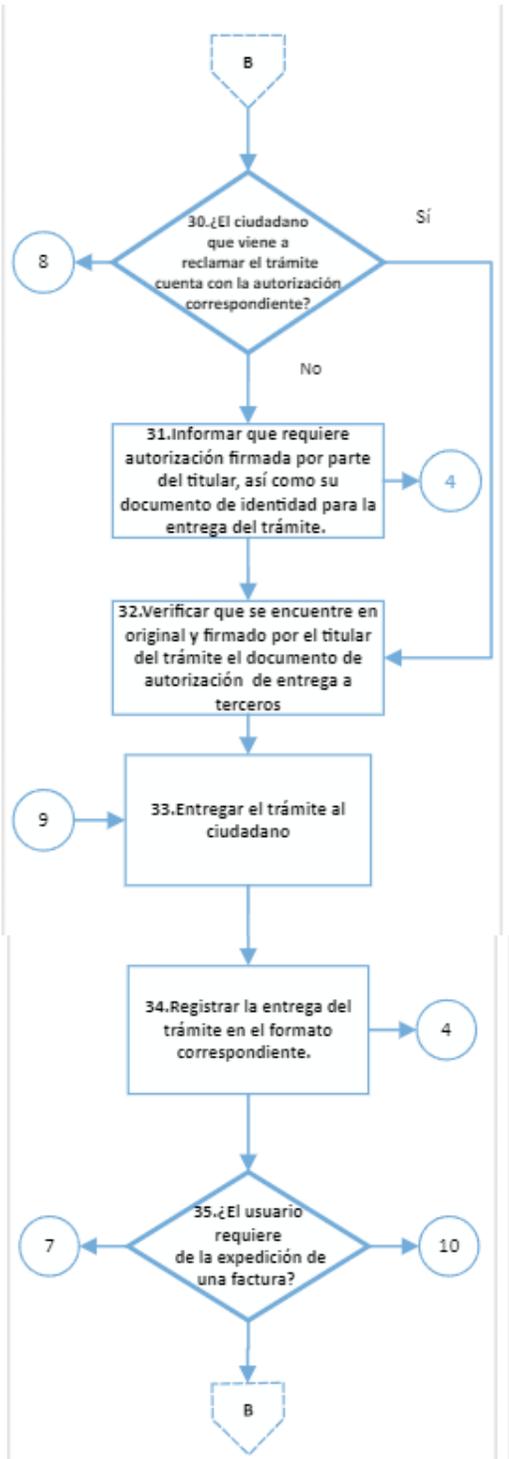


# PROCEDIMIENTO MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL

E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



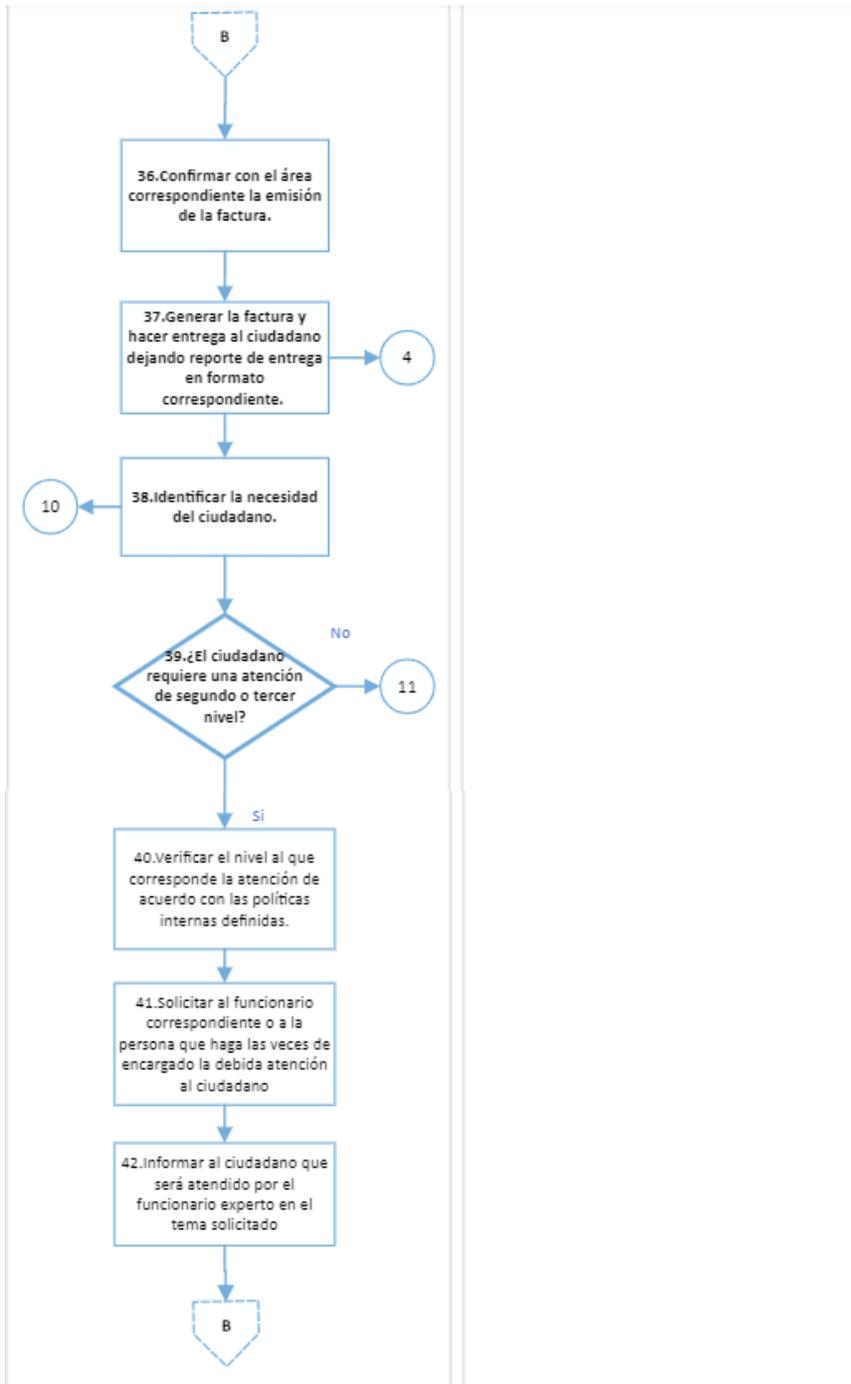
Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



**PROCEDIMIENTO**  
**MODELO OPERACIÓN ATENCIÓN PRESENCIAL**  
E1 – Direccionamiento Estratégico  
E1-PRO-033 v08



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



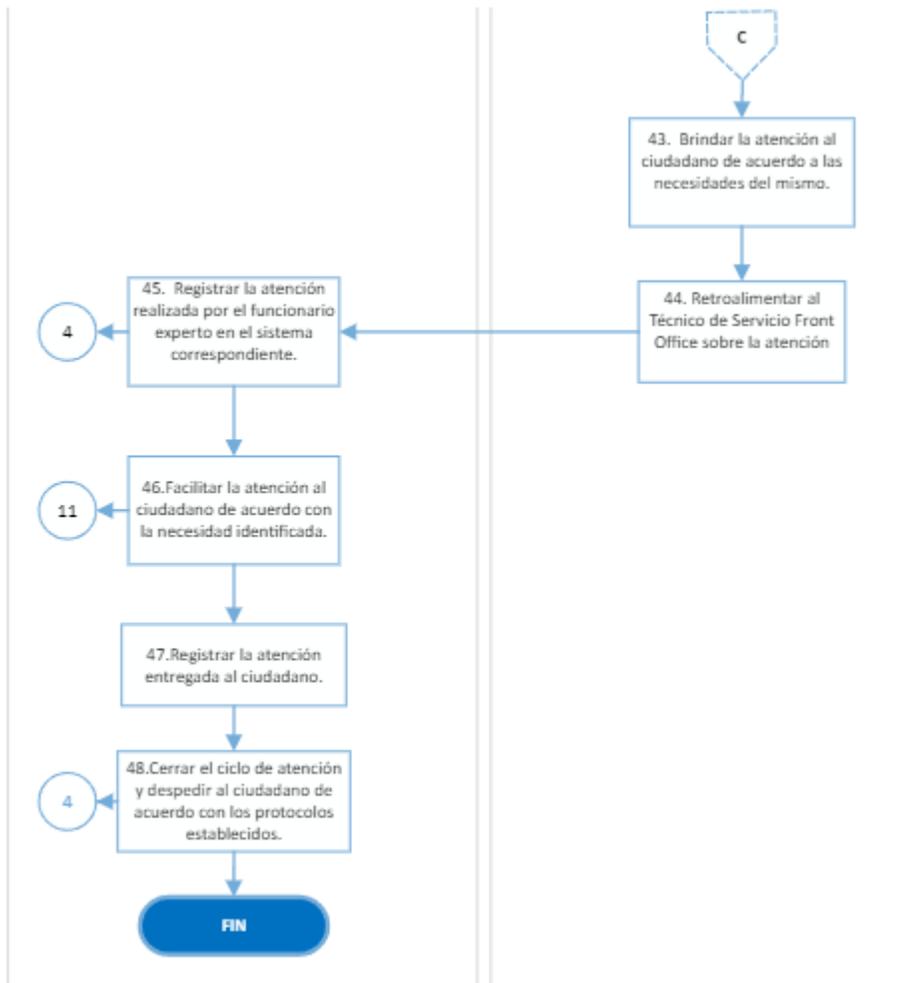


Figura # 1- Flujograma

**7. ANEXOS**  
No aplica