

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

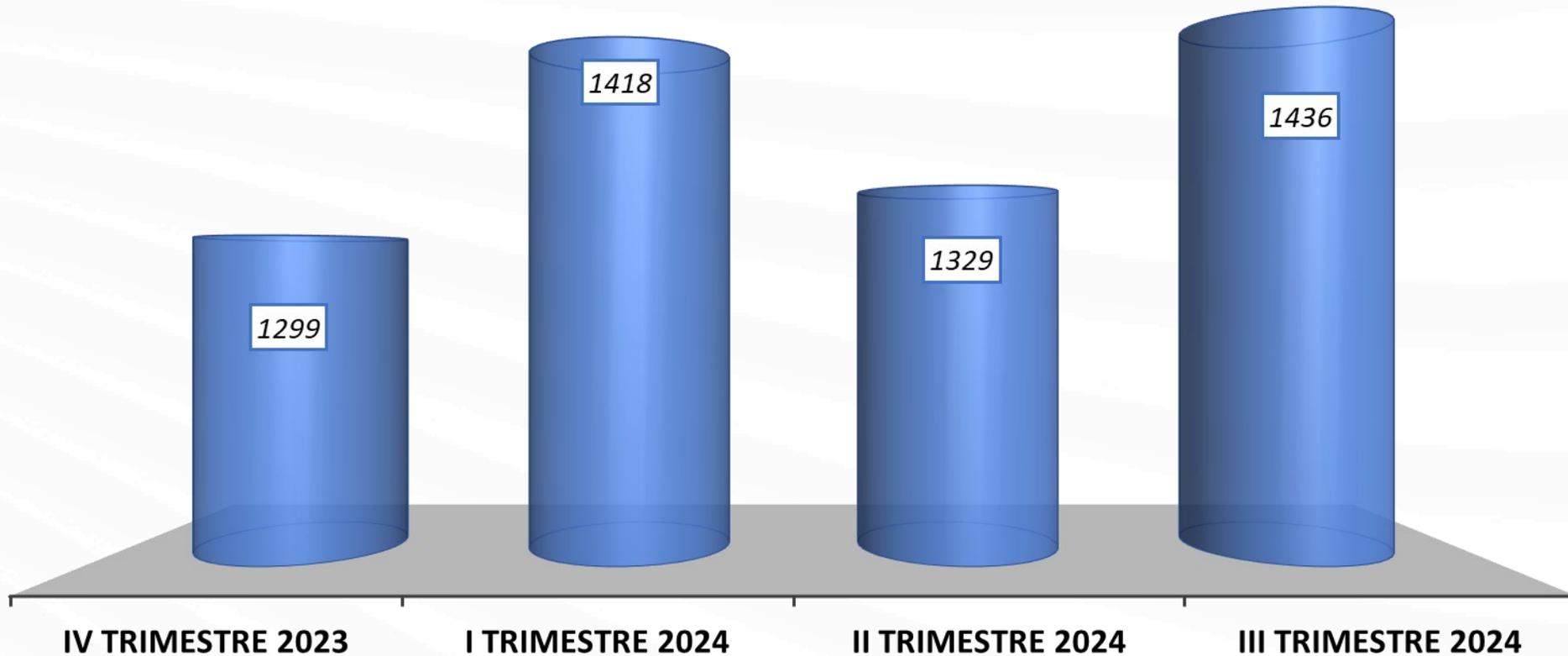
Informe interno proceso Área de Servicio y Participación Ciudadana, III trimestre 2024



1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



- Se evidencia un aumento del 8% en las peticiones recibidas con relación al II trimestre de 2024, para un total de 1436 peticiones recibidas en el III trimestre de 2024.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



Modalidad de petición



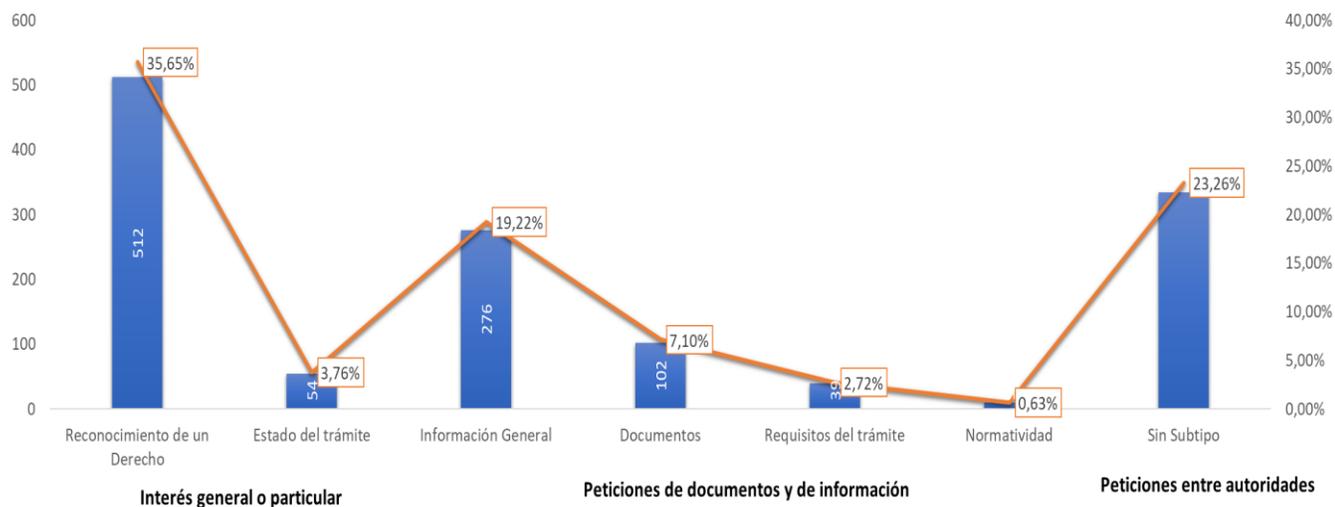
- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 39,35%, seguido de peticiones de documentos y de información con 29,67% y en tercer lugar peticiones entre autoridades con una participación del 23,76%.
- Las peticiones que menos se reciben son por consulta, queja, sugerencia y felicitación, las cuales suman 11 peticiones en todo el trimestre.



1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	566	39,42%
Reconocimiento de un Derecho	512	35,65%
Estado del trámite	54	3,76%
Peticiones de documentos y de información	426	29,67%
Información General	276	19,22%
Documentos	102	7,10%
Requisitos del trámite	39	2,72%
Normatividad	9	0,63%
Peticiones entre Autoridades	334	23,26%
Sin Subtipo	334	23,26%
Denuncia	60	4,18%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	31	2,16%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	25	1,74%
Presunta violación al régimen contractual	3	0,21%
Presunto Hecho de Corrupción	1	
Reclamo	39	2,72%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	24	1,67%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	13	0,91%
Fallas en los canales de comunicación	2	0,14%
Consulta	5	0,35%
Sin Subtipo	5	0,35%
Queja	4	0,28%
Presunta Negligencia de un funcionario	4	0,28%
Sugerencia	1	0,07%
A un funcionario	1	0,07%
Felicitación	1	0,07%
A un proceso	1	0,07%
Total general	1436	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.2 Modalidad de petición por dependencia



A continuación, se detallan las peticiones radicadas a las diferentes dependencias y unidades de la Entidad por modalidad de petición. (Las dependencias que no se encuentran en el informe, no registraron ingresos de peticiones en el sistema para el periodo a reportar).

Las dependencias con mayor gestión en respuesta de las peticiones son:

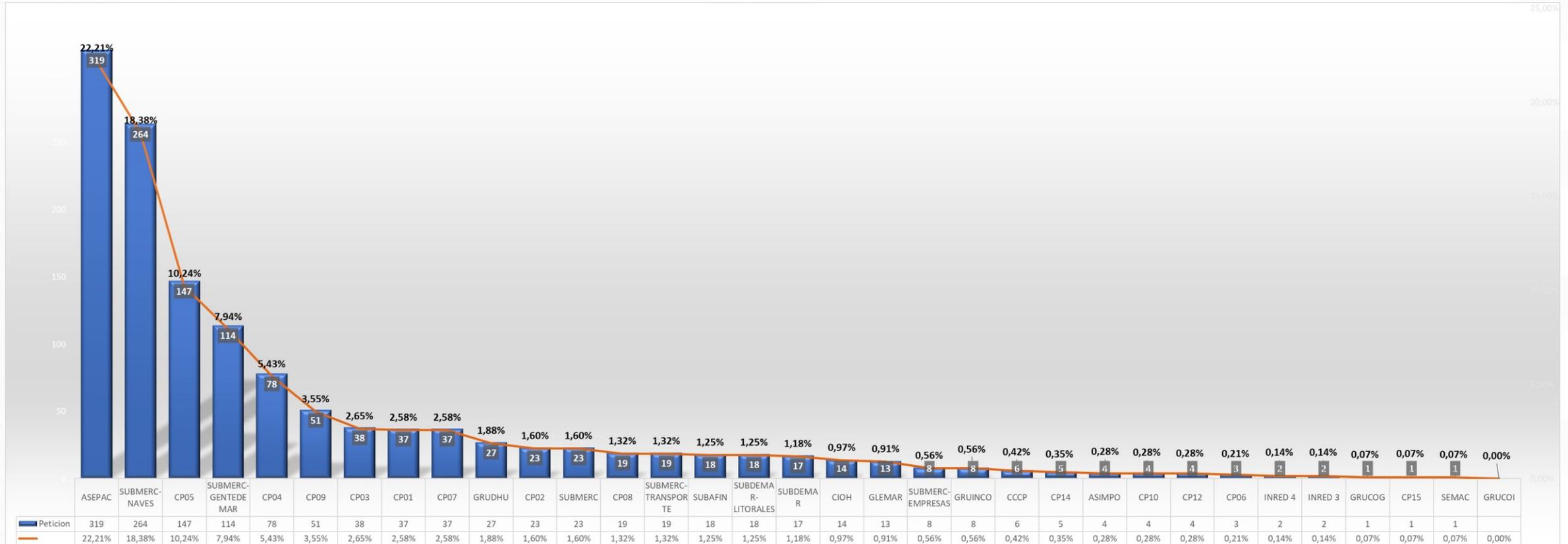
1. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 22,21%
2. Subdirección de Marina Mercante - Naves (SUBMER-NAVES) 18,38%,
3. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 10,24%

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, asimismo, la modalidad con mayor participación corresponde a peticiones de interés general y peticiones de información con 1325 el cual equivale al 92,27% del total de recibidos.

De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

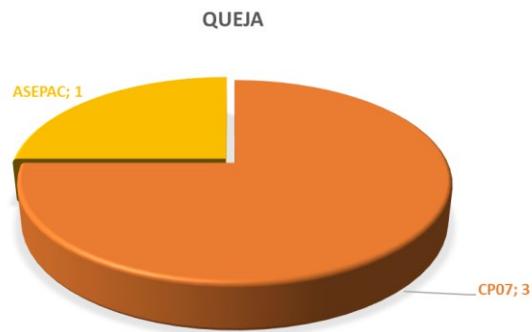
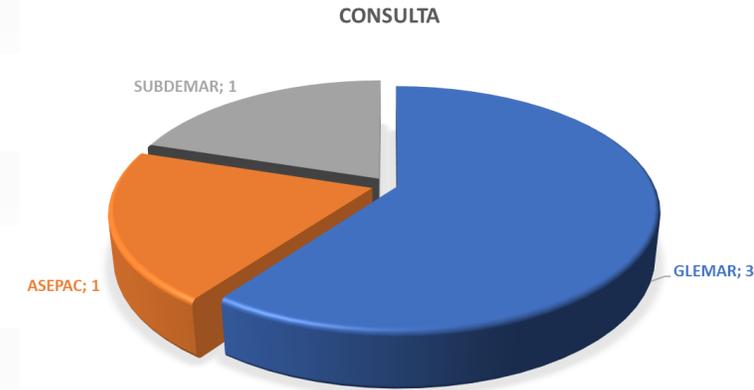
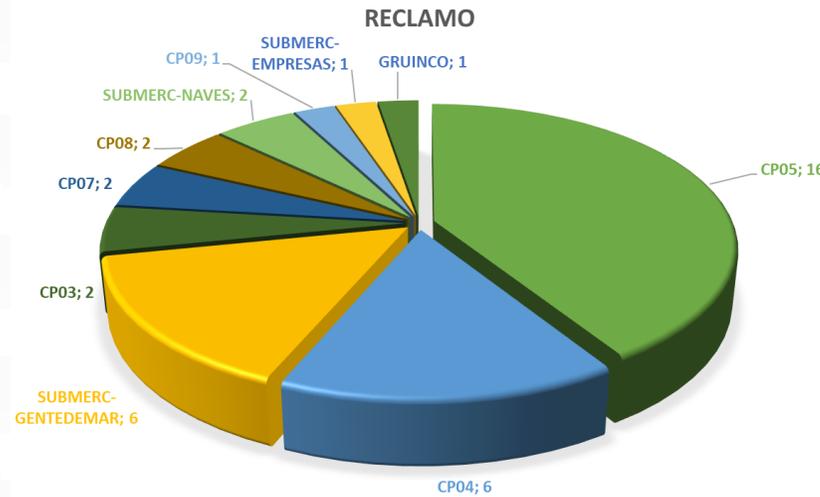
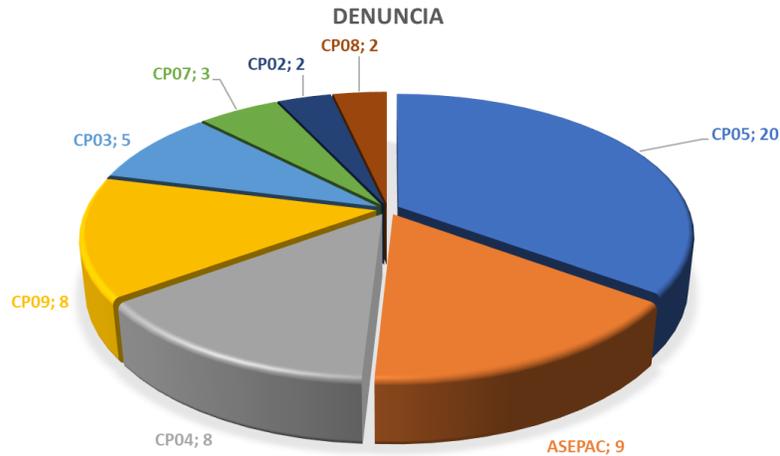


1.2 Modalidad de petición por dependencia



“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.2 Modalidad de petición por dependencia



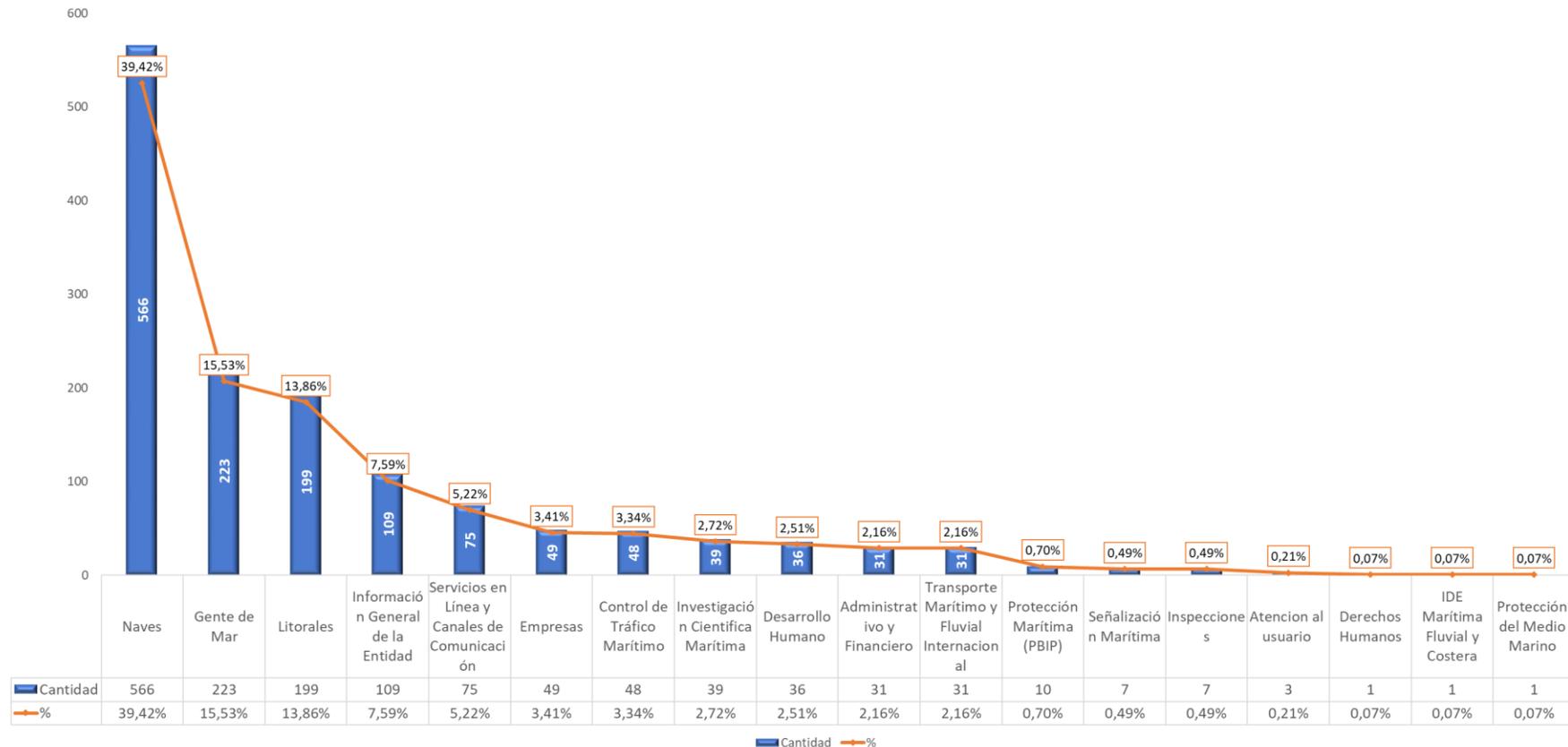
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



- Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 39,42%, seguido por Gente de Mar con un 15,53% y en tercer lugar Litorales con un 13,86% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación



“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Detalle del ingreso de peticiones radicadas en el sistema de atención a peticiones, a través de los diferentes canales de atención.



Total: 1436

“Consolidemos nuestro país marítimo”

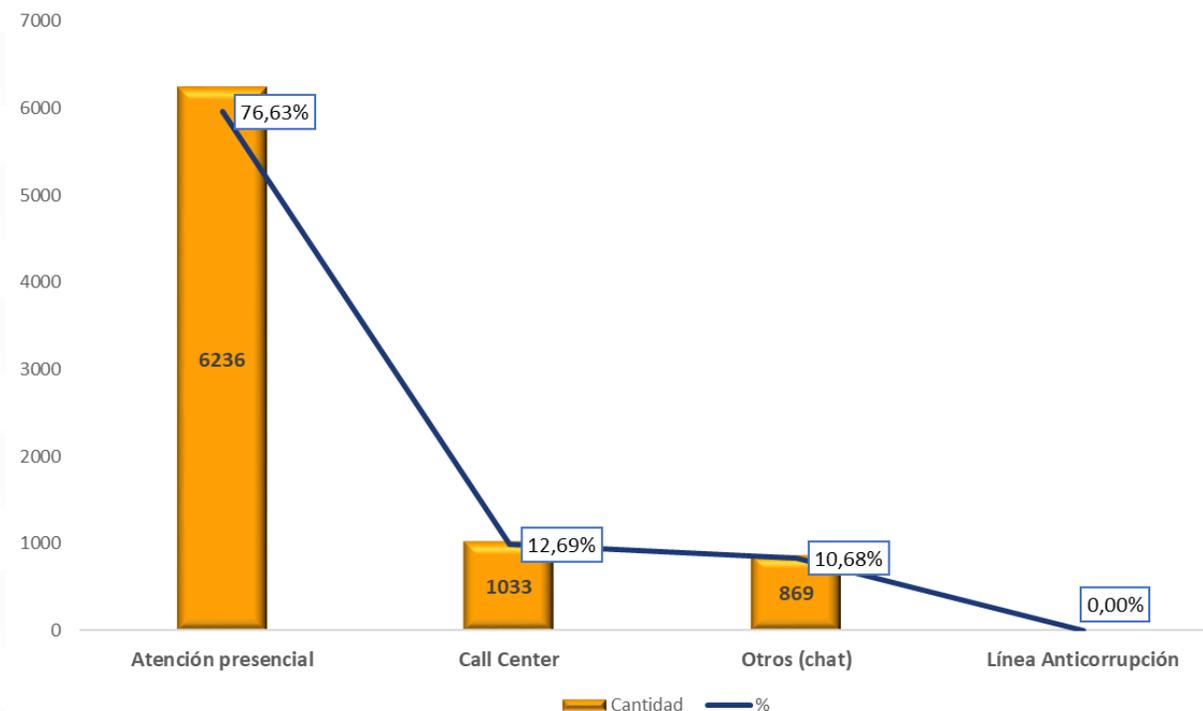


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- A continuación, se presentan las peticiones que fueron resueltas al momento de la atención y que por su naturaleza no requirieron radicación en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el trimestre a reportar se evidencia que la variación de peticiones no fue significativa ya que el número de atenciones registradas para el II trimestre de 2024 fueron 8154 y para el III trimestre fueron 8138 .



“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.5 Tiempo promedio de respuesta



- A continuación, se relaciona el tiempo promedio de respuesta de las peticiones por tipo de solicitud:

Tipo de petición	Solicitudes recibidas	Peticiones Vencidas	Promedio días de vencimiento	Promedio tiempo de respuesta sin vencer
Interés general o particular	562	4	2	5
Peticiones de documentos y de información	422	4	1	5
Peticiones entre Autoridades	333	1	1	3
Denuncia	60			10
Reclamo	39			6
Consulta	5			14
Queja	4			6
Sugerencia	1			16
Felicitación	1			9
Total general	1427	9	1,33	8,2

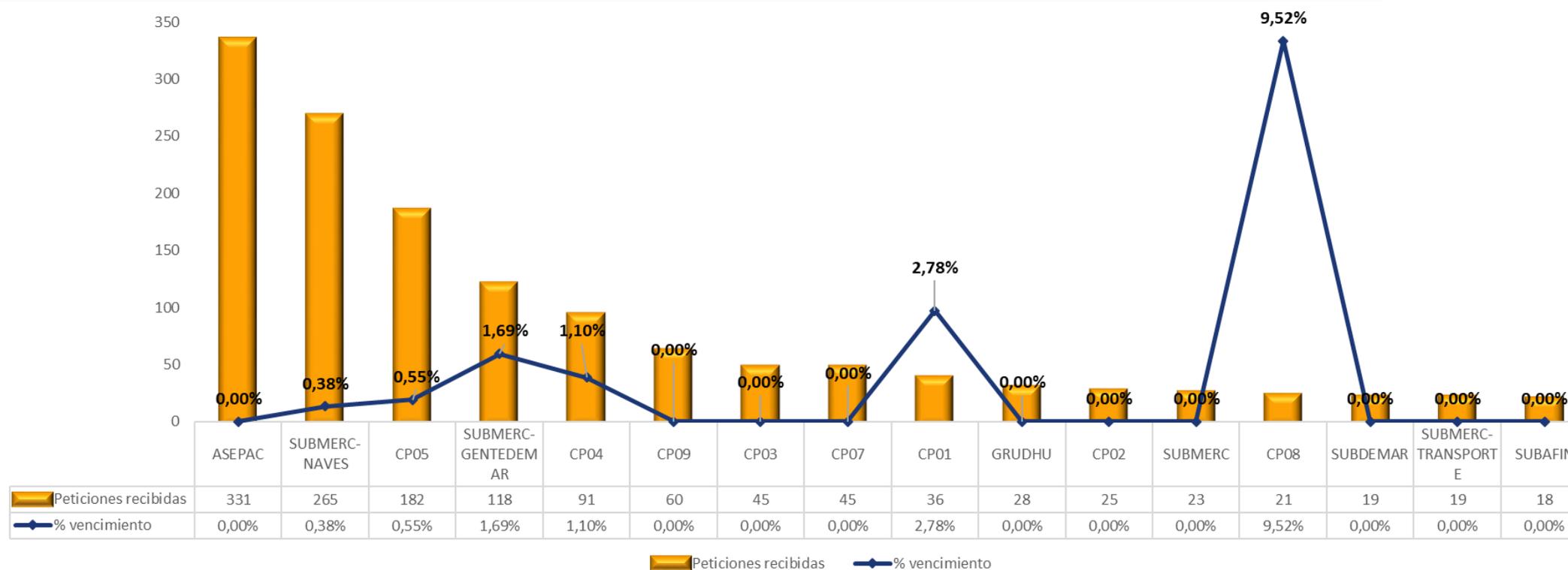
Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las de interés general y particular, con un total 4 vencidas y un promedio de 2 días de vencimiento.



1.6 Cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 1,3 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 1 día posterior al vencimiento.

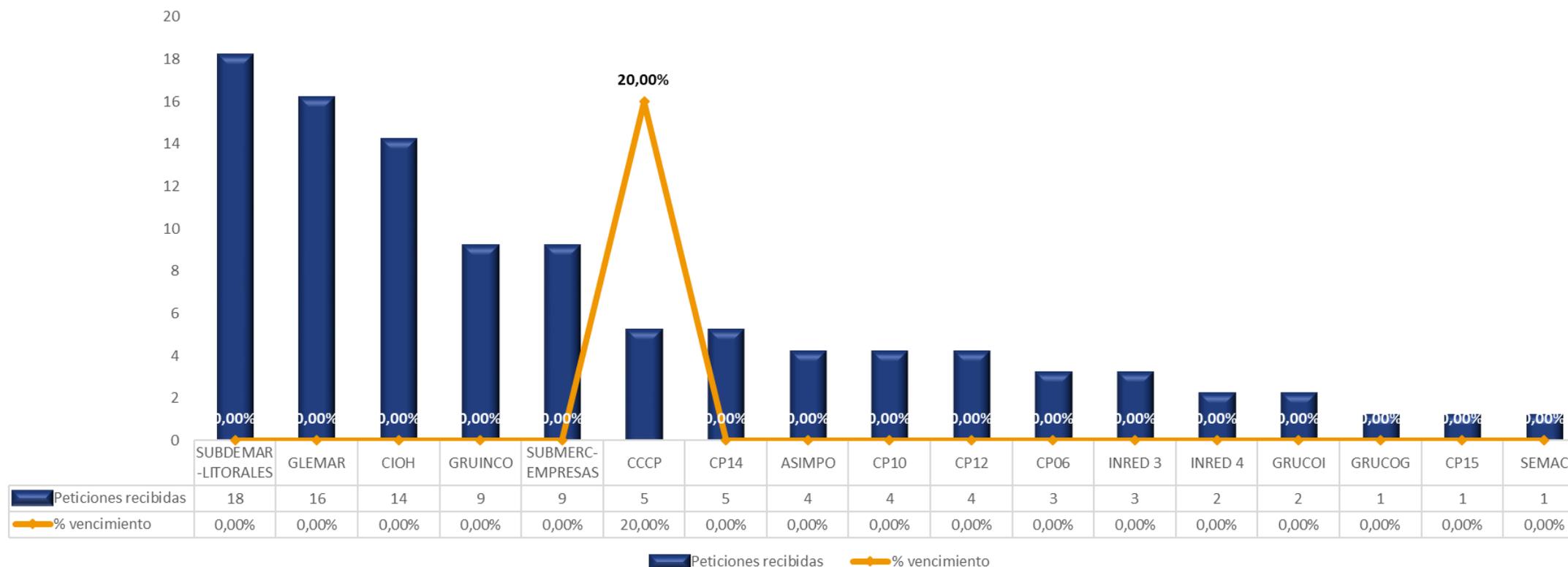
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.6 Cumplimiento términos de Ley por parte de dependencias/unidades



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana



- El 99% de las unidades/dependencias atendieron las peticiones dentro de los tiempos establecidos y el promedio del tiempo de respuesta para las peticiones que no están vencidas es de 8 días.

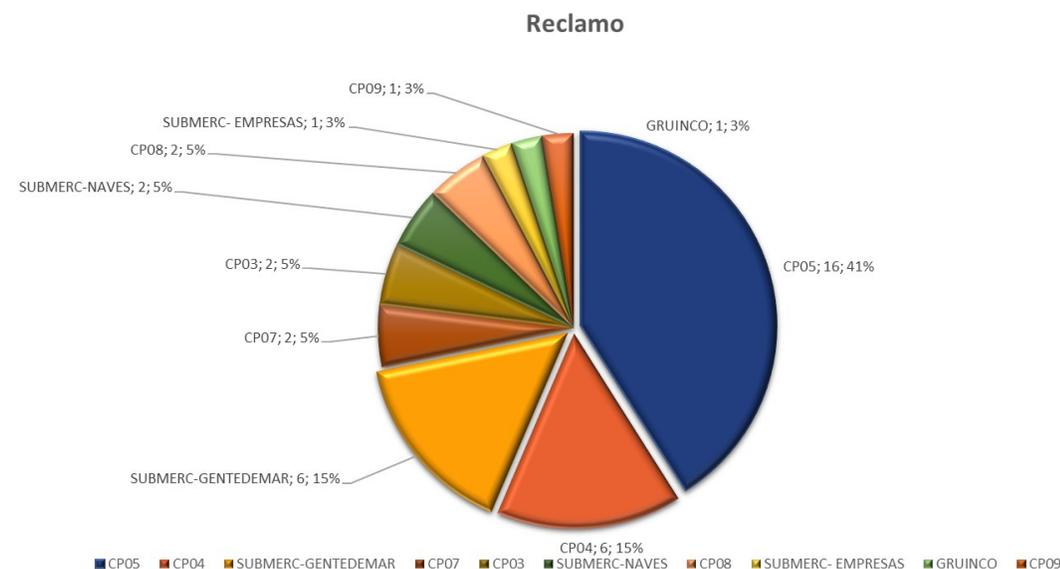
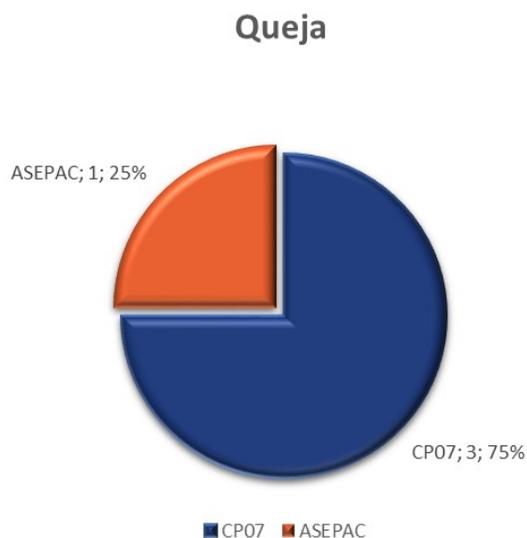
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.7 Quejas y reclamos por dependencia o unidad.



- Es importante que los procesos analicen las quejas y reclamos asociados a las dependencias, en complemento con el punto 1.7.1, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar con mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.





1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



- A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, por asunto y se relaciona la subclasificación por tipo de petición.

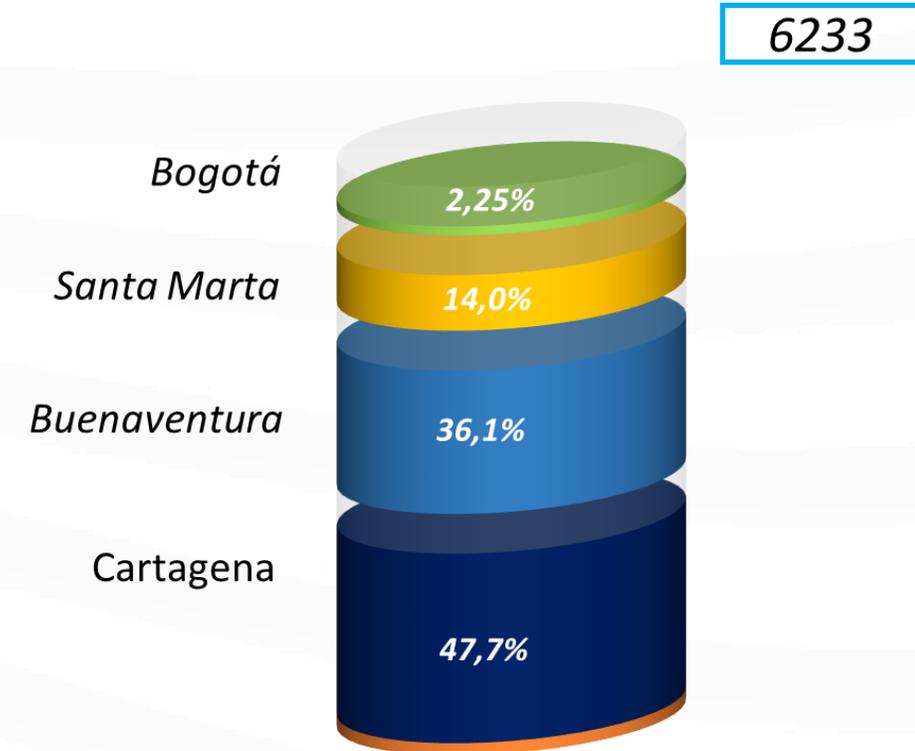


“Consolidemos nuestro país marítimo”

2. Atención presencial



- Para el trimestre a reportar, se registran 6233 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 4,1% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 6505 atenciones. En las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Bogotá que representan el 100% del total de las atenciones.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 47,7% lo cual equivale a 2976 usuarios atendidos en el III trimestre del 2024.



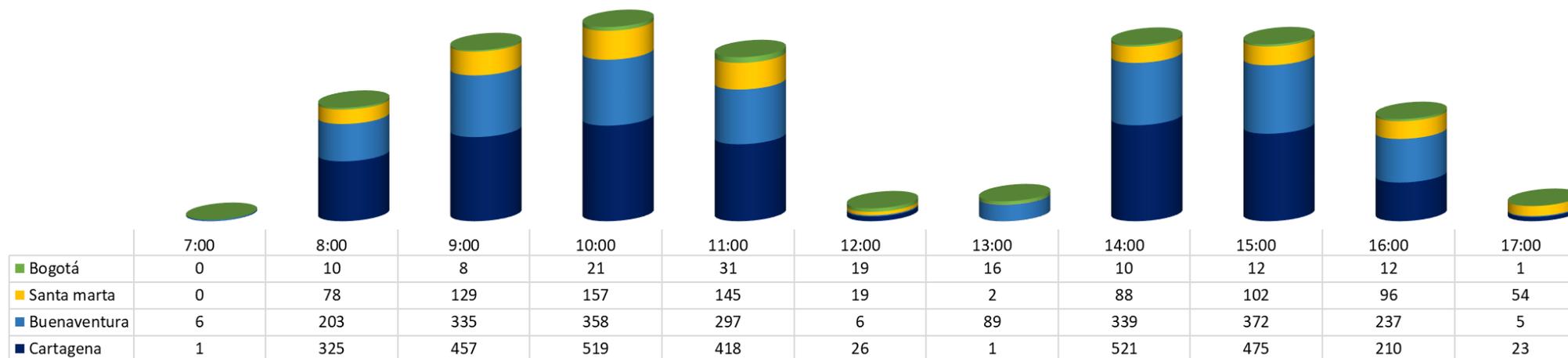


2. Atención presencial



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 46% de las atenciones totales se presentan entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día.

En la tarde la mayor afluencia se encuentra entre las 14:00 y 15:00, con un porcentaje de 30,8%.



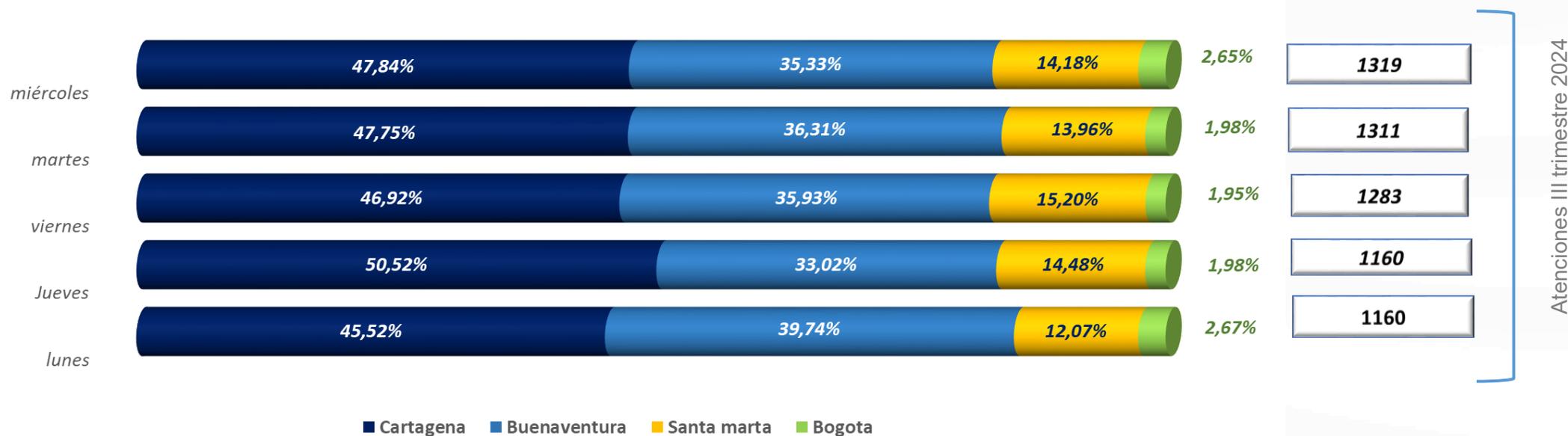


2.1 Comportamiento de visitas por día semanal



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas en las unidades en la atención presencial se resaltan los días miércoles ya que fueron los que presentaron mayor afluencia con 1319 usuarios, seguido de los días martes con 1311 usuarios y los viernes con 1283 usuarios. Los jueves y lunes son los días que menos afluencia de usuarios se presentaron en las capitanías para este trimestre.



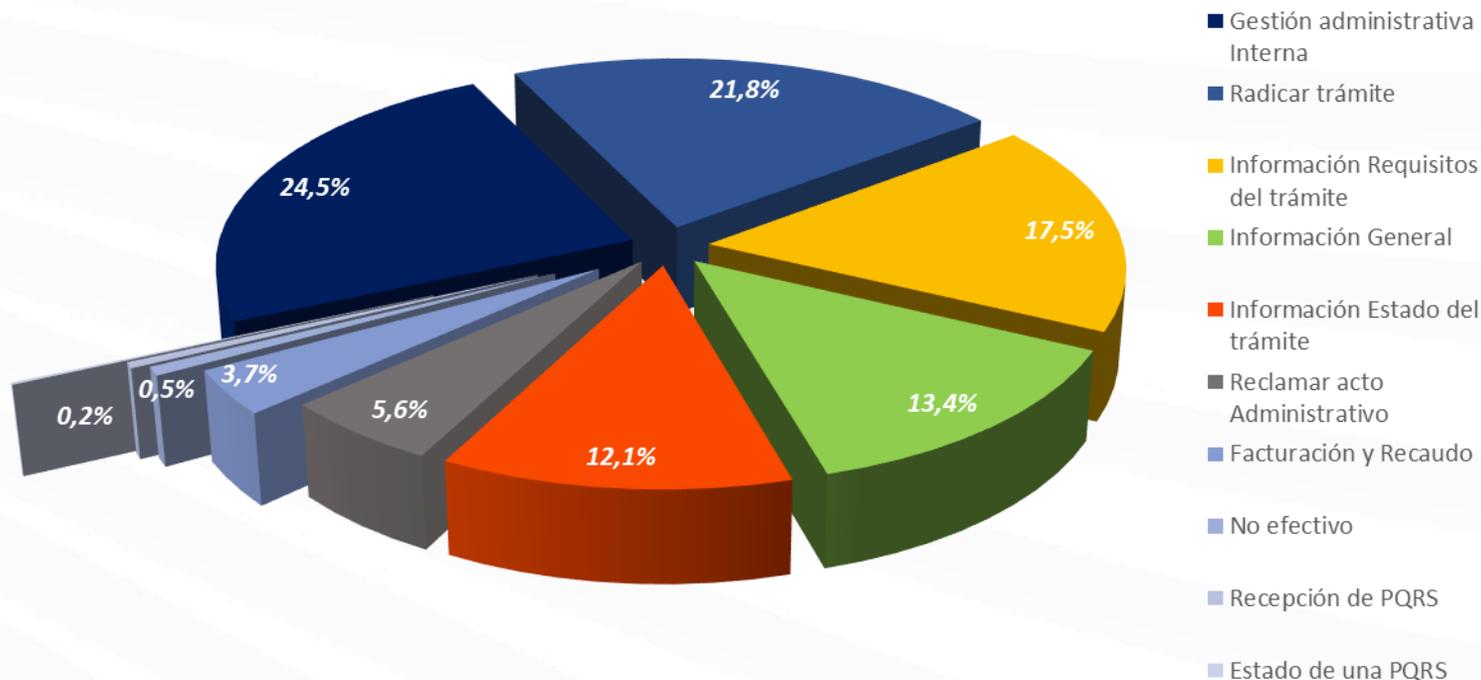
“Consolidemos nuestro país marítimo”



2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



- El servicio con mayor interacción corresponde Gestiones administrativas internas (entrega de documentos y recepción de documentos) con una participación del 21,8%, seguido por radicación de un trámite con 17,5%, luego información requisitos del trámite con 13,4% e información general con 12,1%



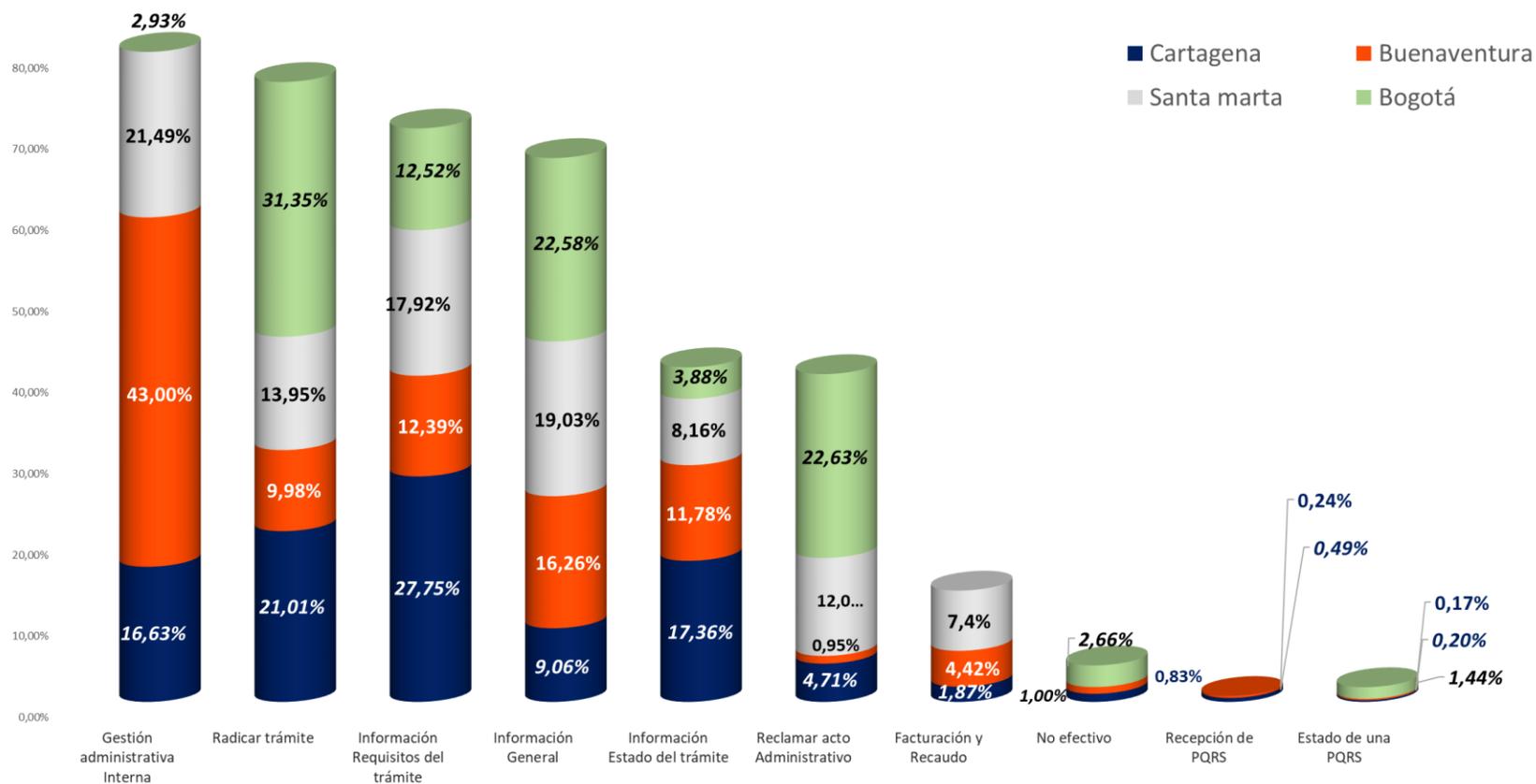


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la siguiente gráfica se observa el tipo de solicitudes que los usuarios generan en las capitanías y los porcentajes de participación de cada una de ellas en el trimestre de julio a septiembre.



- Nota aclaratoria
No efectivo: hace referencia a usuarios que se retiraron de la capitanía sin ser atendidos o tickets de prueba.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



3. Línea de atención al ciudadano

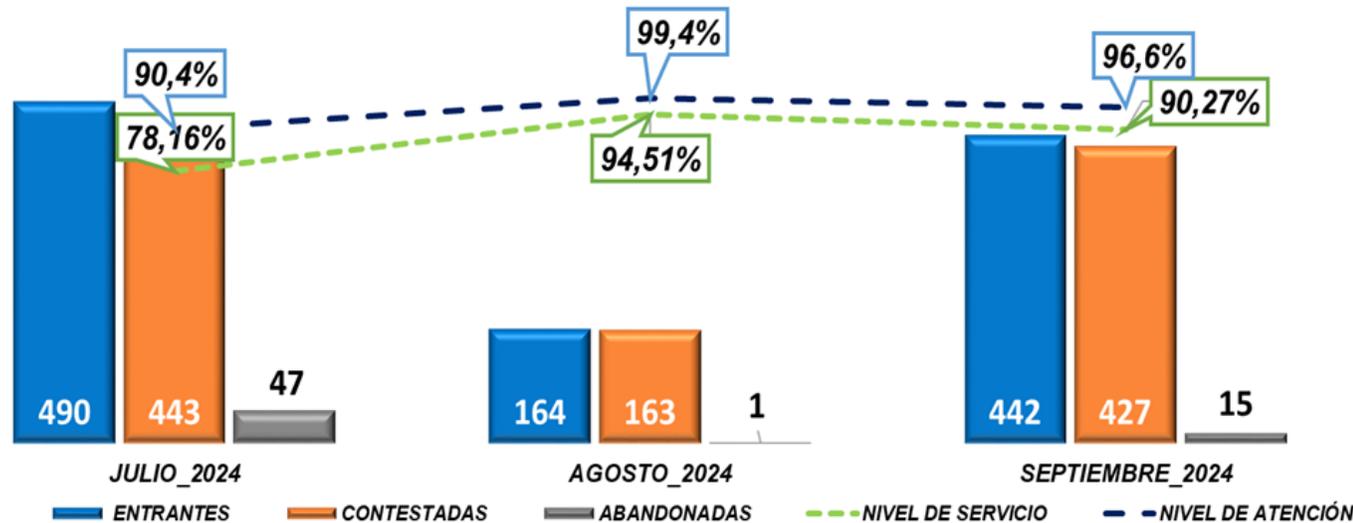


- Para el III trimestre de 2024, se presentó una disminución del 26% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el II trimestre de 2024, pasando de 1.396 a 1.033. Esta disminución está relacionada con la falla que se presentó en la línea de atención en el mes de agosto.
- Se evidencia para III trimestre de 2024 el nivel de atención para todos los meses tuvimos el indicador por encima del 90%, el promedio de los tres meses quedo en 94,25%. Para el II trimestre el nivel quedo en 93,50 %, en comparación al trimestre anterior mejoramos 1%.
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedo en 00:15:05 minutos, en comparación con el trimestre anterior subimos 1 minuto, esto se presentó ya que tuvimos un agente nuevo en estos meses lo cual generó que las atenciones se demoraran un poco más, sin embargo, este tiempo se encuentra dentro del rango establecido para la atención.

3. Línea de atención al ciudadano



- Para el trimestre se presentó contingencia frente al canal en el mes de agosto, lo cual generó una disminución en el ingreso de las llamadas, sin embargo, los indicadores presentaron una mejora en comparación al II trimestre, el nivel de servicio tuvo una mejora del 5%, el nivel de abandono de llamadas disminuyó en 34 llamadas y el nivel de atención aumentó un 1%.



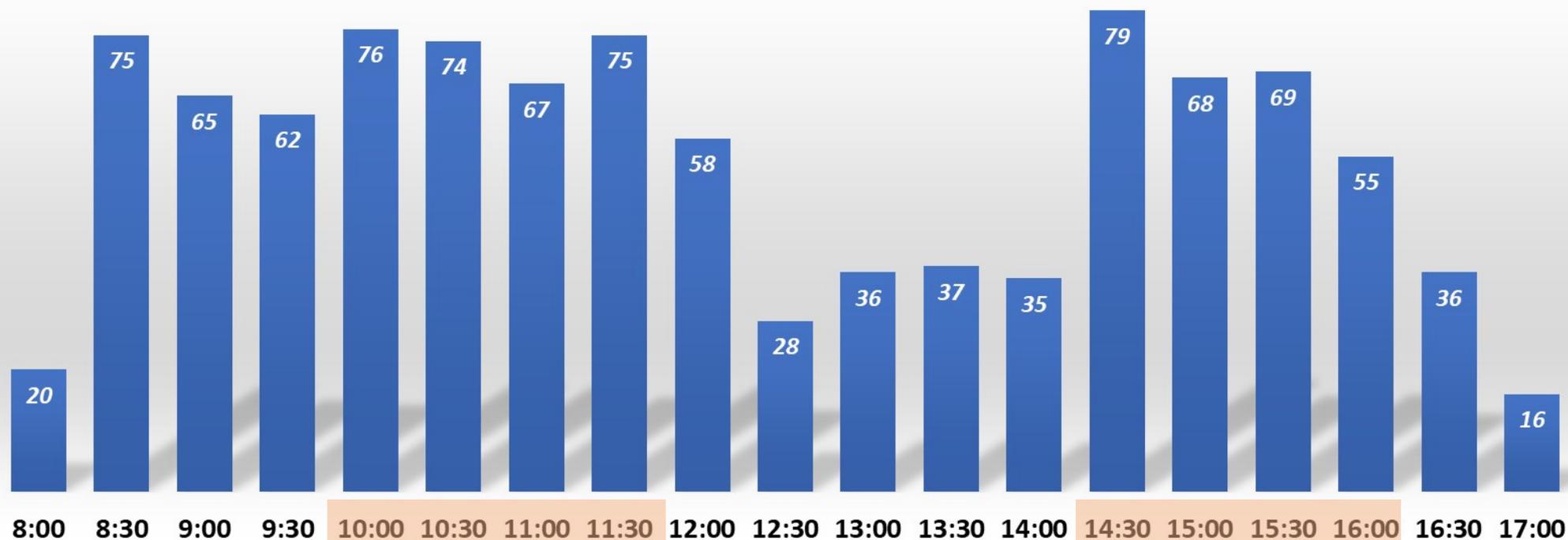
“Consolidemos nuestro país marítimo”

3.1 Tráfico de Llamadas



Para el III trimestre de 2024 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día:

El primer rango corresponde a la mañana de 10:00 am a 11:30 am con un 29% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:00 pm con un 26% de comunicaciones.

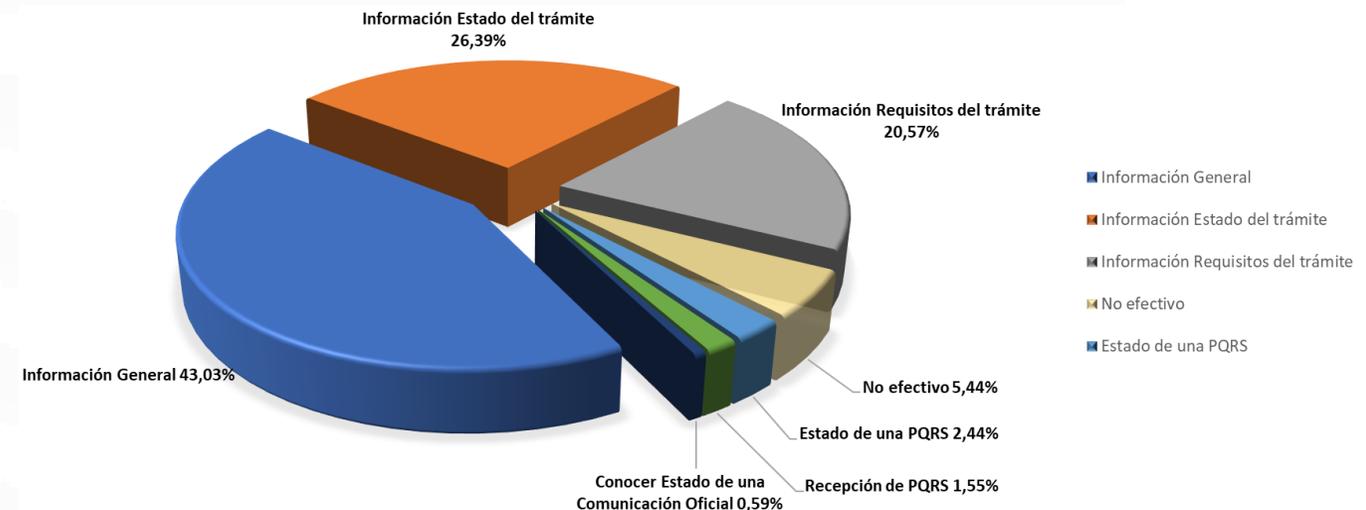


“Consolidemos nuestro país marítimo”

3.2 Tipificación de llamadas por asunto



- En la gráfica se observa discriminado por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 43,03% se relaciona con información general, 26,3% Información estado de trámite, 20,5% Información requisitos del trámite, 5,4% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba; 2,4 % estado de una PQRS y recepción de una PQRS 1,5%

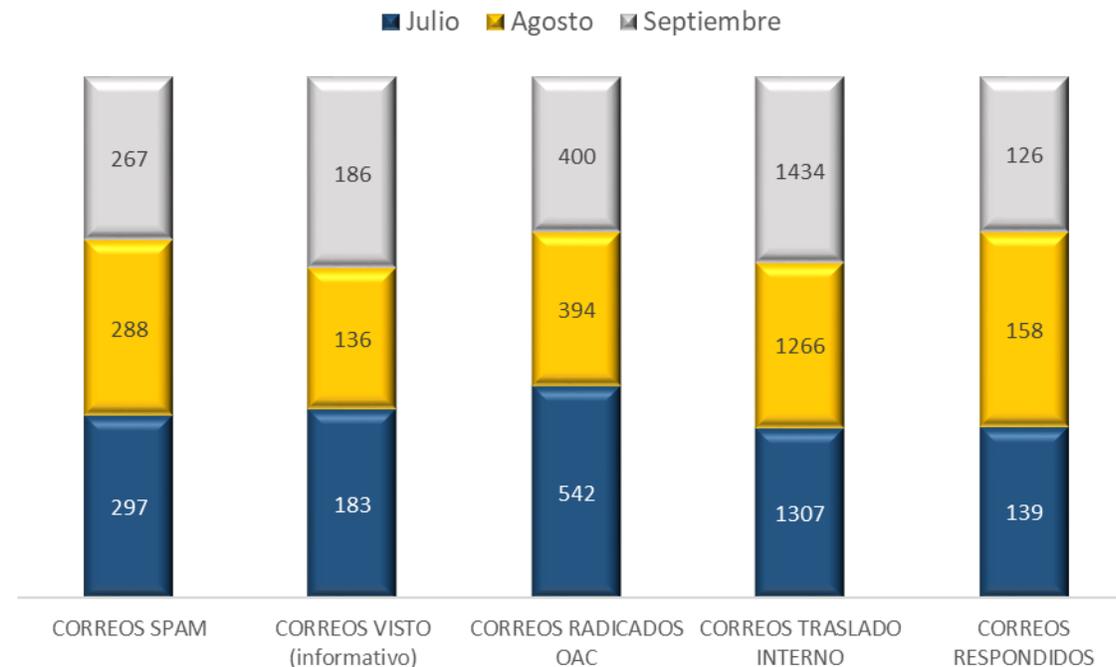




4. Atención correo institucional



- El correo electrónico corresponde a una herramienta de contacto dispuesta por la Entidad a través de la cual se reciben diferentes tipos de comunicación por parte de los ciudadanos como son novedades, invitaciones o información general remitiéndolas a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado para la radicación de peticiones, las cuales son radicadas en el Sistema de Atención a Peticiones.
- Para el periodo actual se reporta un aumento en el correo institucional del 12% pasando de 6.386 a 7.123, comunicaciones recibidas y gestionadas



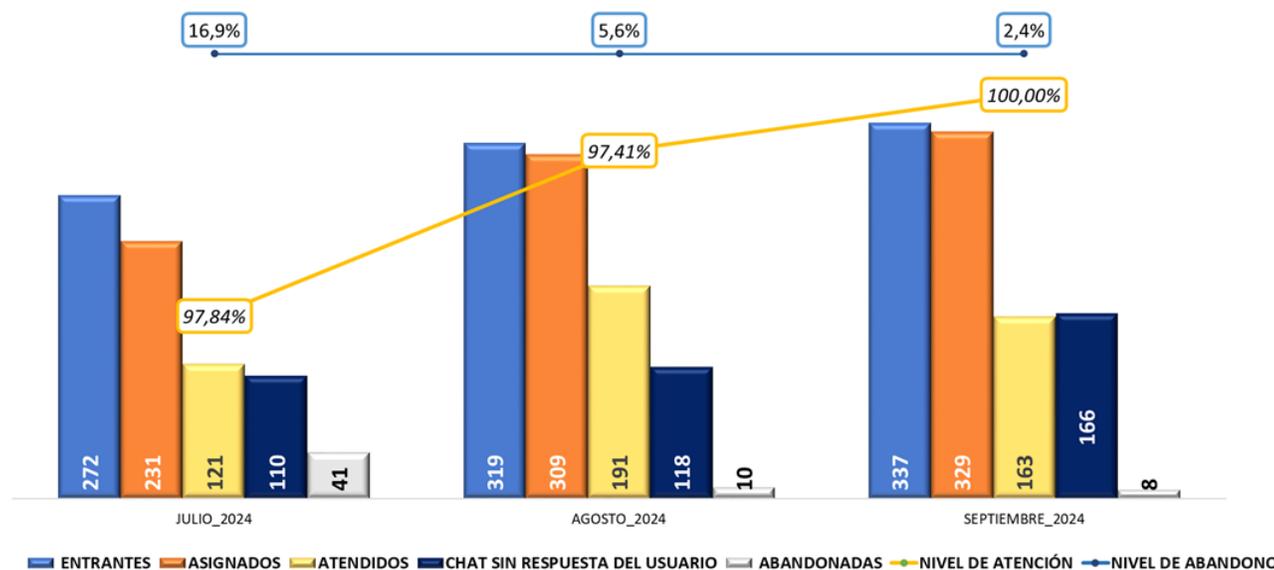
“Consolidemos nuestro país marítimo”



5. Atención chat.



- Para el III trimestre de 2024 se registra un aumento del 36% en la cantidad de interacciones recibidas en el canal representadas en 869 frente a las 554 interacciones del II trimestre del 2024.
- Dentro del trimestre se presentó un aumento de las interacciones para el mes de agosto, esto se generó debido a la falla que tuvo la línea de atención este mes.
- Con la acción correctiva que se implementó en el trimestre anterior, la cual estaba relacionada con la cantidad de chats que puede atender cada asesor, se evidenció una mejora en la cantidad de chats abandonados en el trimestre.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



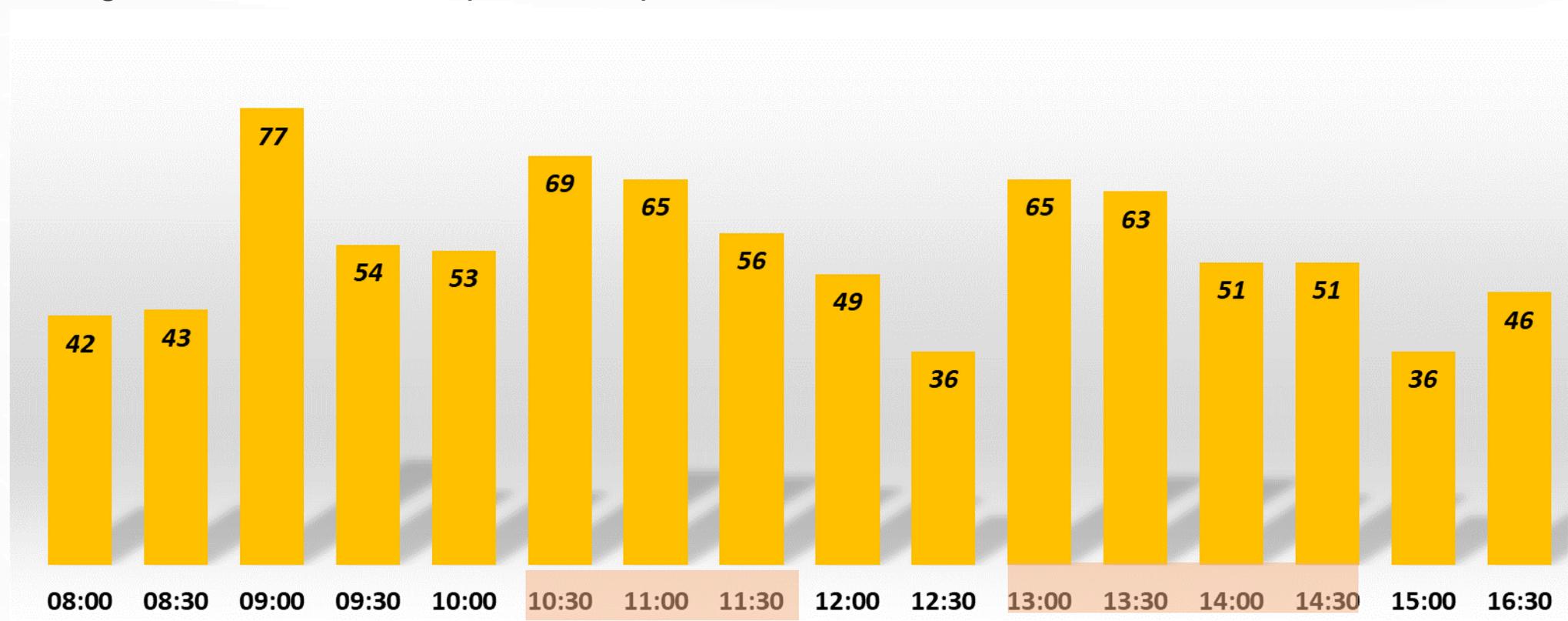
5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Se identifica que el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día:

En el primer rango correspondiente a la mañana de 10:30 am a 11:30 am con un 22% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 1:00 pm a 2:30 pm con un 21% de comunicaciones.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



6. Trámites radicados a través de SGDA (OAC-Sede Electrónica).



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En la tabla se relacionan los trámites radicados por tipo de trámite, con un total de 1.721 por Sede electrónica, presentando una disminución del 24% frente a la cantidad recibida en el II trimestre de 2024 con un total de 2.263.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.444 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Aumentamos el 14% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	218	571
Certificado de suficiencia	597	
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	84	213
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC		294
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	266	11
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	75	98
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales	134	
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales	115	4
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	78	38
Asignación Número de Identificación del Casco		75
Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)		68
Asignación Número de Identificación del Casco	63	
Licencia de peritos marítimos	28	33
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	10	12
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	12	9
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	12	5
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	11	6
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	11	
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	3	
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	2	
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos		2
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad		2
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	1	1
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1	
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica		1
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima.		1
Total general	1721	1444

“Consolidemos nuestro país marítimo”

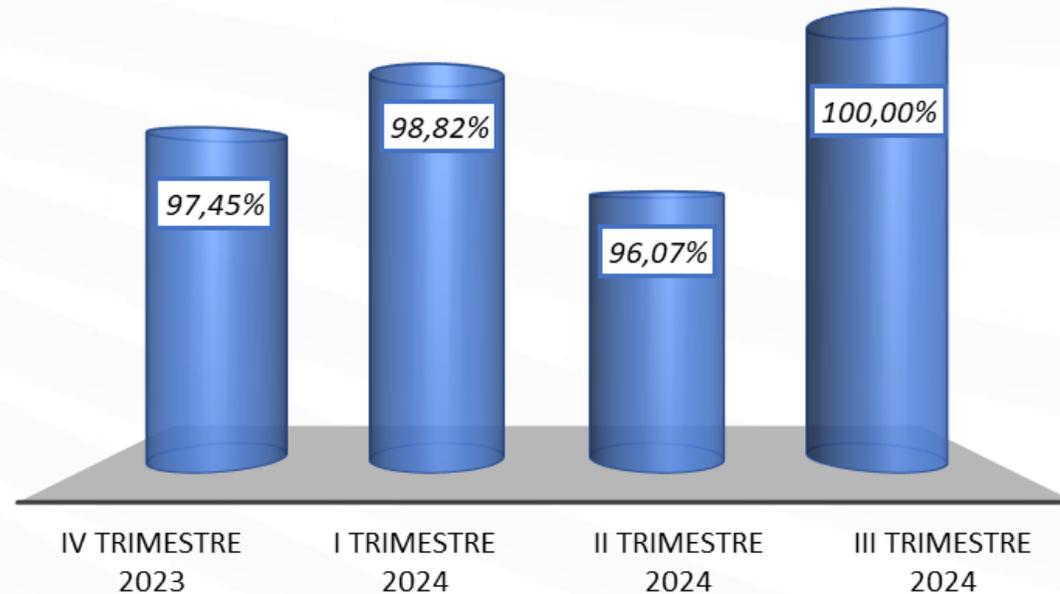
7. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Atención oportuna a las peticiones desde Asepac

- Para el III trimestre de 2024 se registra un porcentaje de atención oportuna del 100%, aumentando el porcentaje del trimestre anterior en un 3,93%, se da cumplimiento a la meta pactada del 95%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

7. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 2 días posterior a la fecha de vencimiento, lo que permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días.

Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportarse no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

8. Evaluación por parte del usuario



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

Para el periodo a reportar es del 83.9% de los usuarios respondieron que se encuentran satisfechos (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2 a 3).

La meta del proceso corresponde al 95% encontrándonos por debajo del resultado esperado.

A continuación, se detallan observaciones positivas por parte de los usuarios con relación al canal:

Sus respuestas nos contribuyen en el cumplimiento oportuno a los requerimientos judiciales.

Muy amable por la respuesta fue muy clara y entendible.

Excelente servicio. Gracias!

Muchas gracias por su pronta respuesta



8. Evaluación por parte del usuario



- De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

Fecha	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2024-07-17	2952/2024/PQRS	Muy buen direccionamiento.	Se evidencia que usuaria gestionó una solicitud de eliminación de registro en SE bajo el radicado 292024110393 el día 11/07/2024 y se realizó el proceso inmediatamente ya que fue una solicitud telefónica. La calificación realizada no aplicaría para la solicitud.
2024-07-31	3048/2024/PQRS	Muy lento todos los tramites	Se evidencia que usuario gestionó una solicitud de certificado de tradición y libertad bajo el radicado 292024108343 el día 11/06/2024, sin embargo, al revisar el trámite el gestor asignado lo inicio el día 24/07/2024 y se le dio respuesta hasta el 26/07/2024. En este trámite se incumplió el tiempo de respuesta y el usuario tuvo que esperar más de un mes para el certificado.
2024-08-11	3236/2024/PQRS	todavía estoy esperando la respuesta y no ha llegado a mi correo electrónico Respetuosamente me permiso solicitar a esa entidad, su colaboración con esta Unidad de Policía Judicial, en el sentido de suministrar la información de la petición Nro. GS-2024-105872 de fecha 26 DE JULIO 2024; lo anterior teniendo en cuenta que lo requerido se hace necesario para dar respuesta a orden Policía Judicial que se encuentra en vencimiento de términos.	Es una solicitud de la policía consultando acerca del registro de naves para unos usuarios bajo el radicado 292024111313 el día 29/07/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 1/08/2024, sin embargo, el usuario manifiesta que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 8/10/2024
2024-08-14	3423/2024/PQRS	Buenas tardes nunca vejo resultado alas notificaciones enviada no dar respuesta alas solicitudes	Usuario envió por correo una solicitud relacionada con el no pago de los exámenes de Cendiatra para los jóvenes de Tierra Bomba- Cartagena quedo bajo el radicado 292024111873 el día 08/08/2024 y se le brindo respuesta el 13/08/2024 aclarando que se había dado traslado a Cendiatra ya que no era competencia de Dimar, sin embargo, en la respuesta que le emitió Cendiatra les indico que era posible realizarles un descuento del 10% y quedaron a la espera de conocer la fecha para realizar los exámenes.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



8. Evaluación por parte del usuario



- De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

Fecha	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2024-08-15	3094/2024/PQRS	Buen día, hasta el momento no he recibido respuesta alguna frente a la solicitud de la certificación contractual y el acta de liquidación del contrato	Usuario envió por correo una solicitud relacionada con una certificación contractual, la cual quedó bajo el radicado 292024110821 el día 18/07/2024 y se le dio respuesta el 30/07/2024. Sin embargo, la usuaria manifiesta que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 8/10/2024
2024-09-04	2663/2024/PQRS	No recibí respuesta a mi inconformidad y dieron por cerrado el proceso perdiendo así la oportunidad de anexar la documentación requerida y perdiendo el dinero que pague por el proceso.	El usuario solicitaba ascenso a capitán de buques de arqueo bruto igual o superior a 3000 el cual quedo bajo el radicado 292024109218 el día 21/06/2024. La inconformidad del usuario se debe a que no se le dio el título debido a que no cumplía con en el tonelaje requerido, lo cual no le permitió continuar con el proceso y perdió el dinero que invirtió.
2024-09-04	3735/2024/PQRS	Servicios informáticos y de la Web extremadamente deficientes para tal entidad	El usuario solicitaba que se le enviaran notificaciones de eventos, foros, noticias, entre otras esta solicitud quedó radico bajo el 292024112879 del día 29/08/2024 y se le dio respuesta el 03/9/2024. Sin embargo, el usuario presenta inconformidad debido a que se le aclaro que la página se encontraba en un mantenimiento y no era posible generar las notificaciones que solicitaba.
2024-09-16	3843/2024/PQRS		Usuaría solicita validar el estado de dos devoluciones de dinero, la cual quedó bajo el radicado 292024113242 el día 05/09/2024 y se dio respuesta el 13/09/2024 y se le informo que estaban en proceso, sin embargo, no se le informo fecha o tiempo para la devolución.

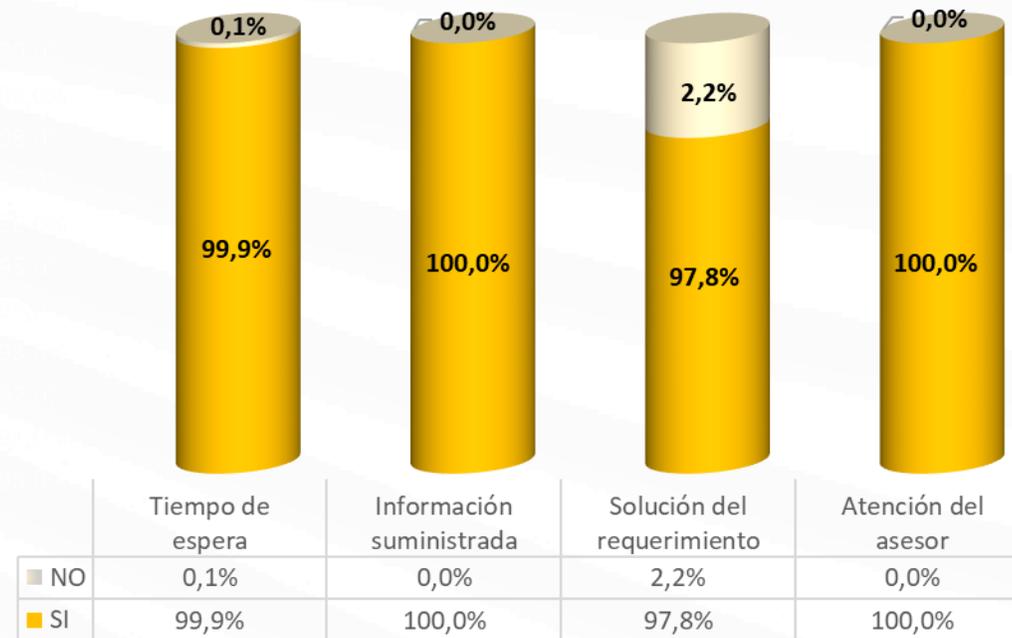


8.1. Encuesta de satisfacción presencial.



Una vez finalizada la atención personal se solicita al usuario que escanee en código QR que se encuentra en cada capitanía y en el formulario que se le despliega puede calificar el servicio recibido.

En esta encuesta se le realizan cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



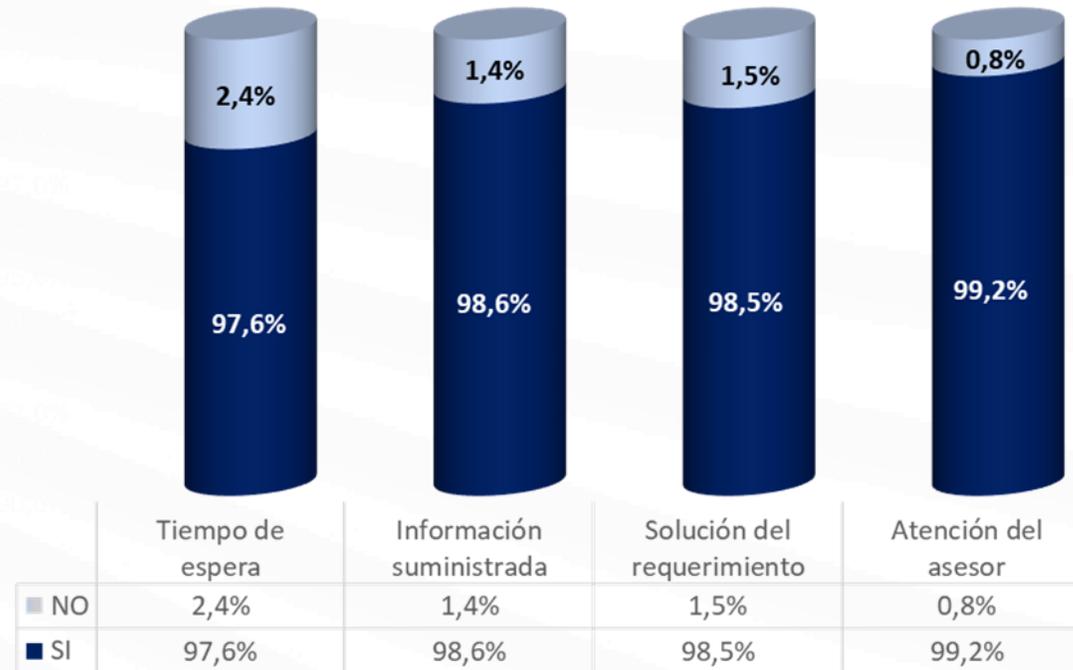
“Consolidemos nuestro país marítimo”



8.2. Encuesta de satisfacción telefónica.



Una vez finalizada la atención telefónica el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido donde contesta cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



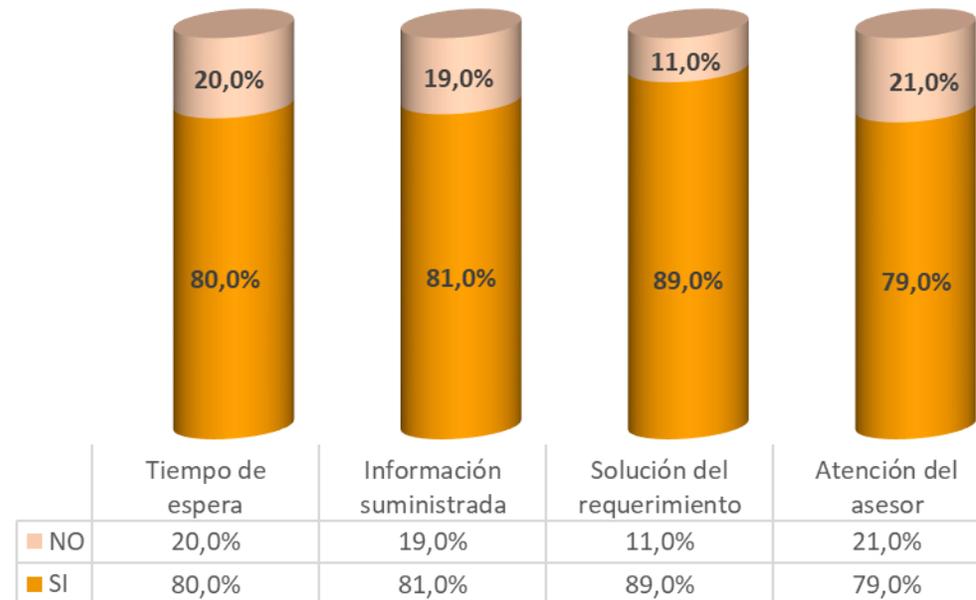
“Consolidemos nuestro país marítimo”



8.3. Encuesta de satisfacción chat.



- Una vez finalizada la interacción con el asesor el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido contestando cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



“Consolidemos nuestro país marítimo”



Ministerio de Defensa Nacional

Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

¡Gracias por su atención!

“Consolidemos nuestro país marítimo”