

Ministerio de Defensa Nacional



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe de Gestión Área de Servicio y Participación Ciudadana, IV trimestre 2024

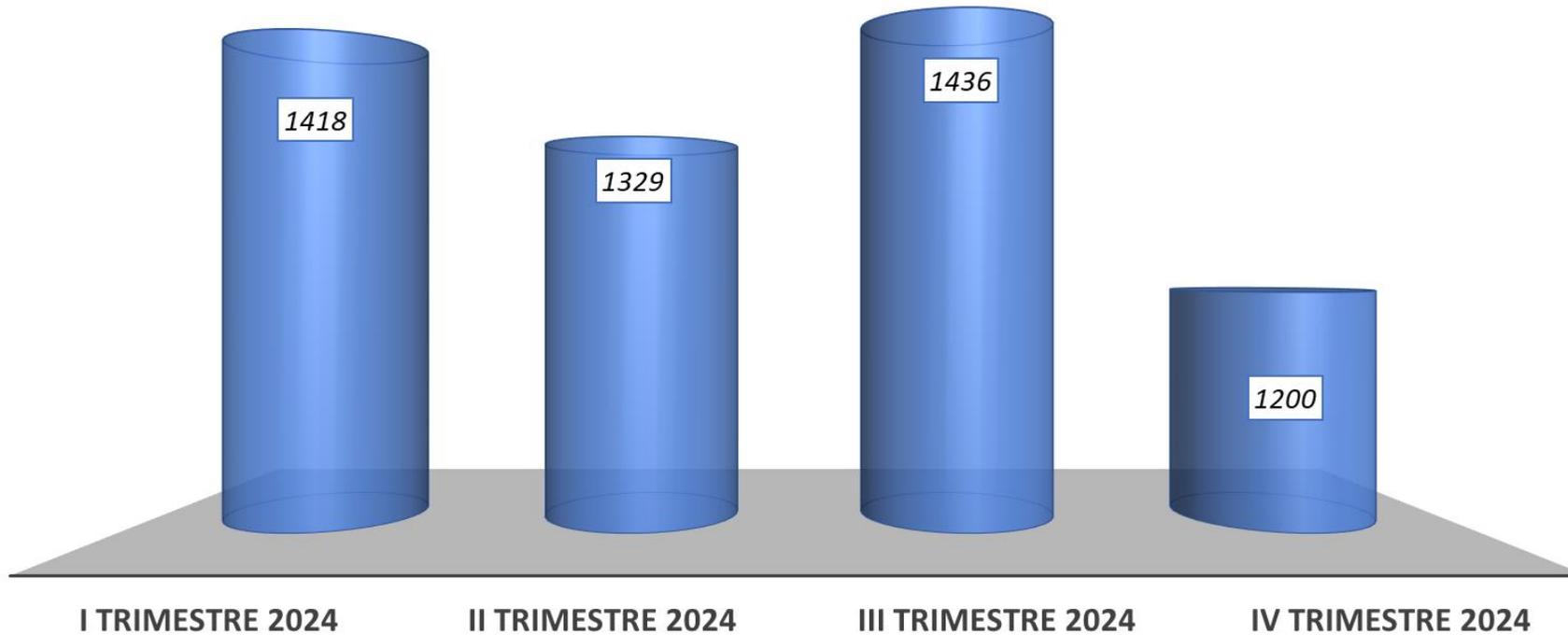


1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Se evidencia una disminución del 16% en las peticiones recibidas con relación al III trimestre de 2024, para un total de 1200 peticiones recibidas en el IV trimestre de 2024.



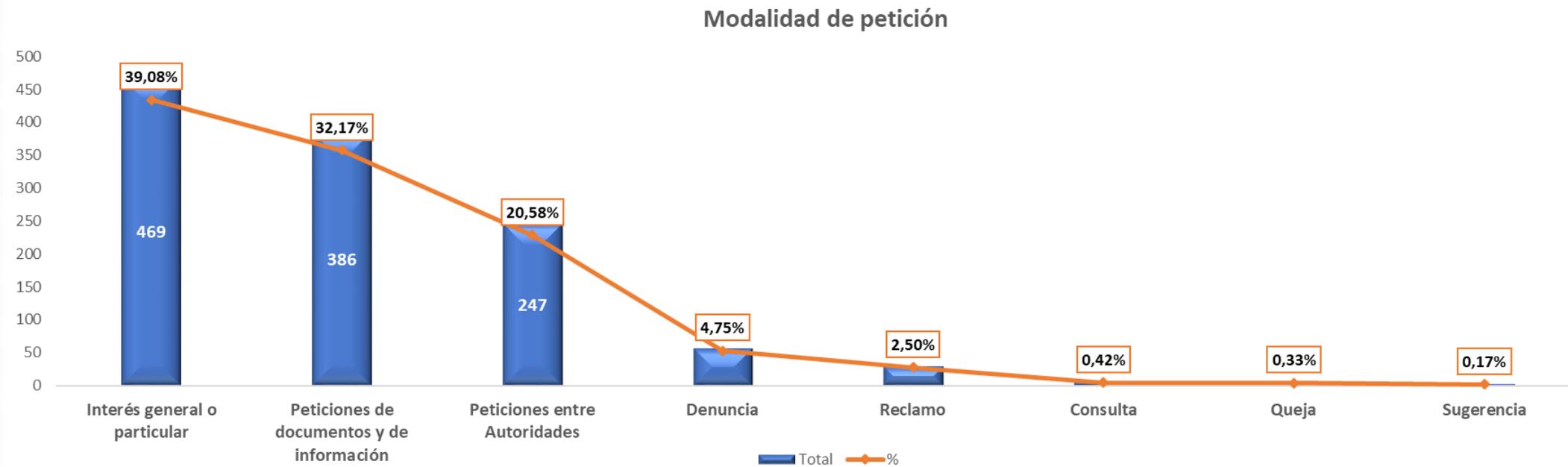
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



- Las modalidades de petición con mayor participación son las catalogadas como peticiones de interés general o particular con un 39,08%, seguido de peticiones de documentos y de información con 32,17% y en tercer lugar peticiones entre autoridades con una participación del 20,58%.
- Las peticiones que menos se reciben son por consulta, queja y sugerencia, las cuales suman 11 peticiones en todo el trimestre.



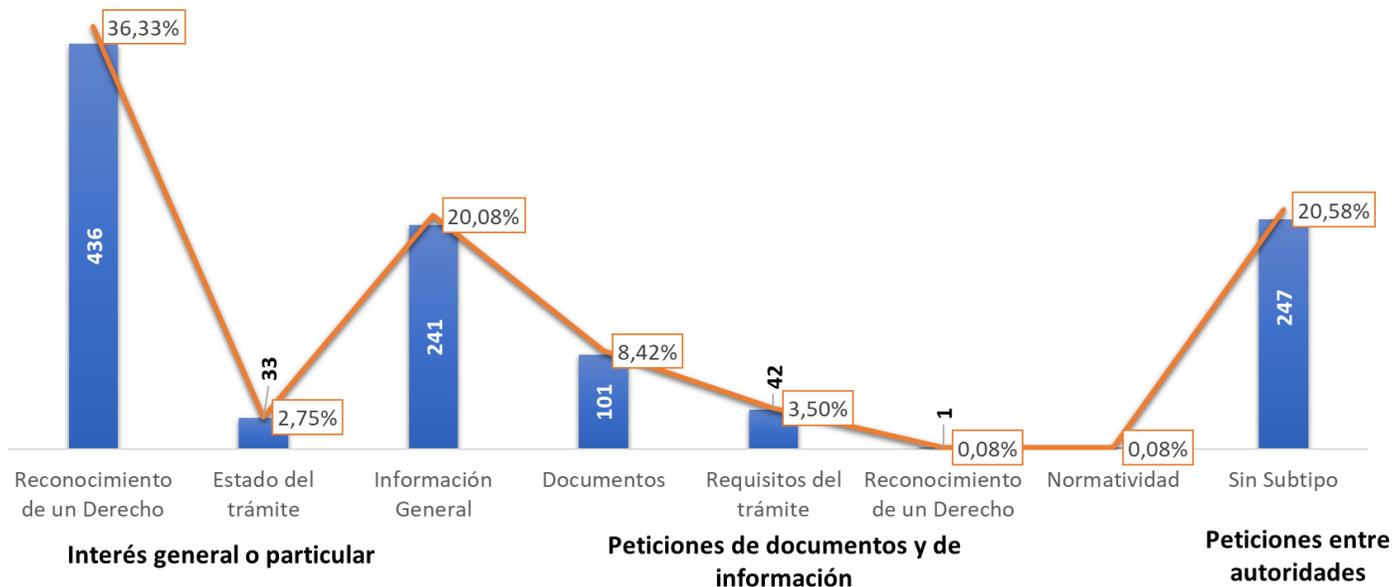
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.1 Modalidad de petición



- Clasificación de las peticiones por tipo de petición



Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	469	39,08%
Reconocimiento de un Derecho	436	36,33%
Estado del trámite	33	2,75%
Peticiones de documentos y de información	386	32,17%
Información General	241	20,08%
Documentos	101	8,42%
Requisitos del trámite	42	3,50%
Reconocimiento de un Derecho	1	0,08%
Normatividad	1	0,08%
Peticiones entre Autoridades	247	20,58%
Sin Subtipo	247	20,58%
Denuncia	57	4,75%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	39	3,25%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	17	1,42%
Presunta violación al régimen contractual	1	0,08%
Reclamo	30	2,50%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	13	1,08%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	13	1,08%
Fallas en los canales de comunicación	4	0,33%
Consulta	5	0,42%
Sin Subtipo	5	0,42%
Queja	4	0,33%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	4	0,33%
Sugerencia	2	0,17%
A un proceso	2	0,17%
Total general	1200	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 áreas de mayor interacción sobre la gestión y la respuesta de las peticiones corresponden a:

1. Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 17,67%
2. Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 15,58%
3. Subdirección de Marina Mercante - Naves (GECERLI-NAVES) 14,57%,

Este comportamiento es igual al trimestre anterior, asimismo, la modalidad con mayor participación es la de petición con 1.102 el cual equivale al 91,83% del total de recibidos.

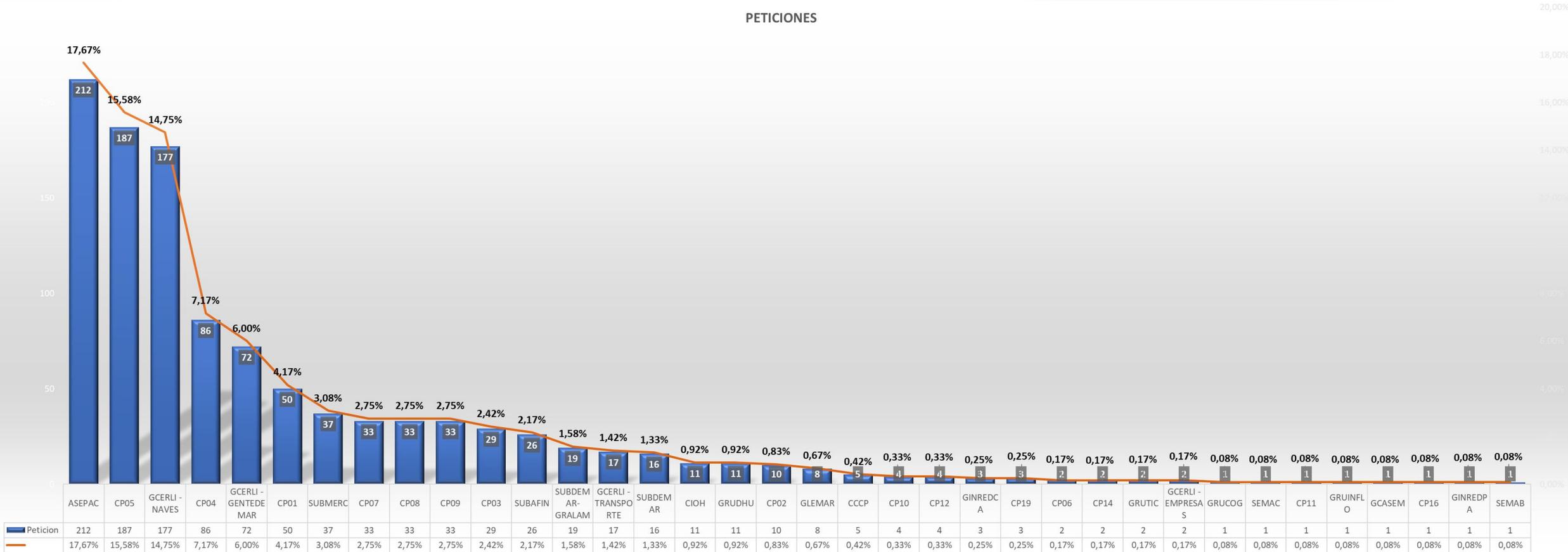
De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.



1.2 Modalidad de petición por dependencia

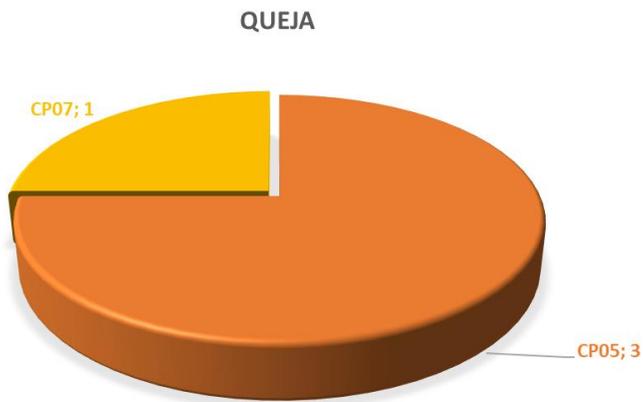
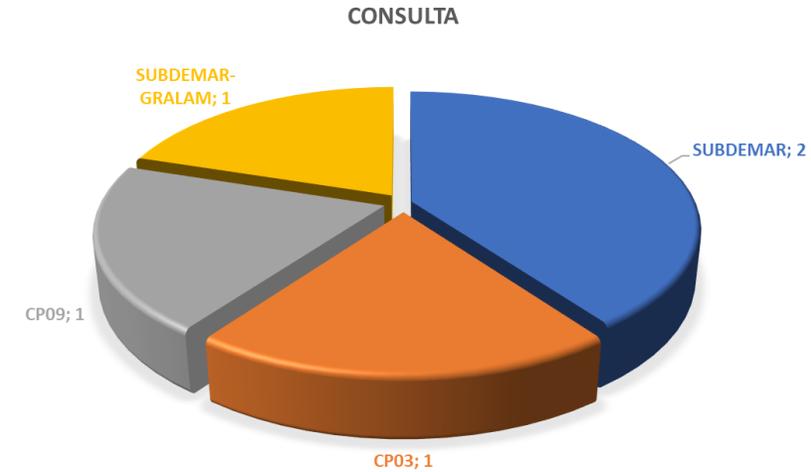
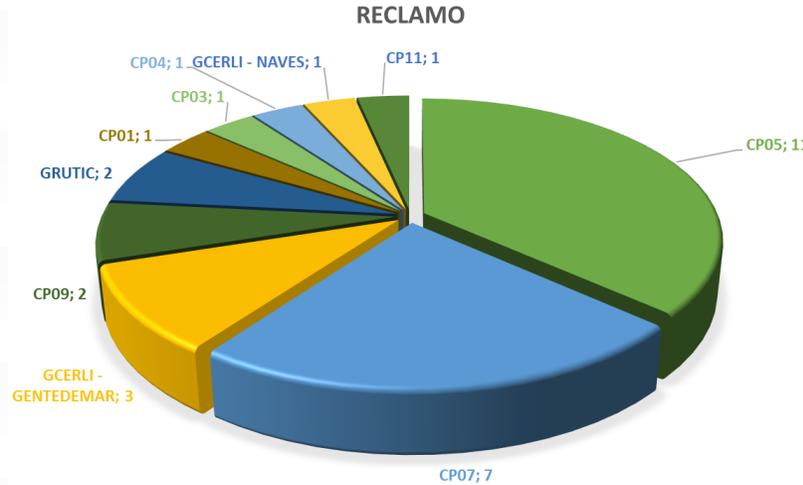
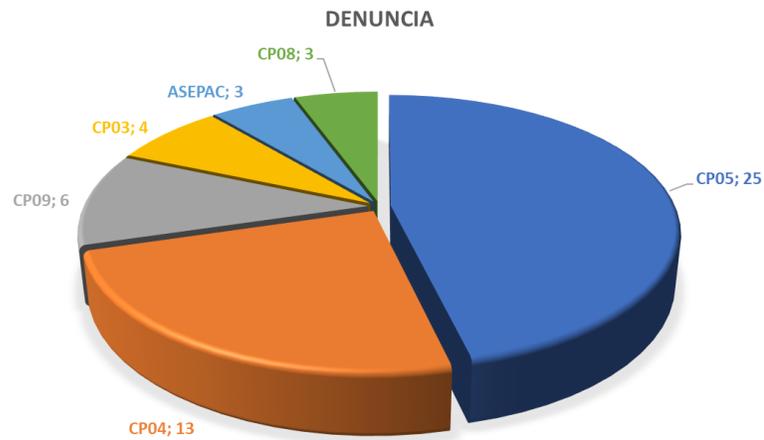


PETICIONES



“Consolidemos nuestro país marítimo”

1.2 Modalidad de petición por dependencia



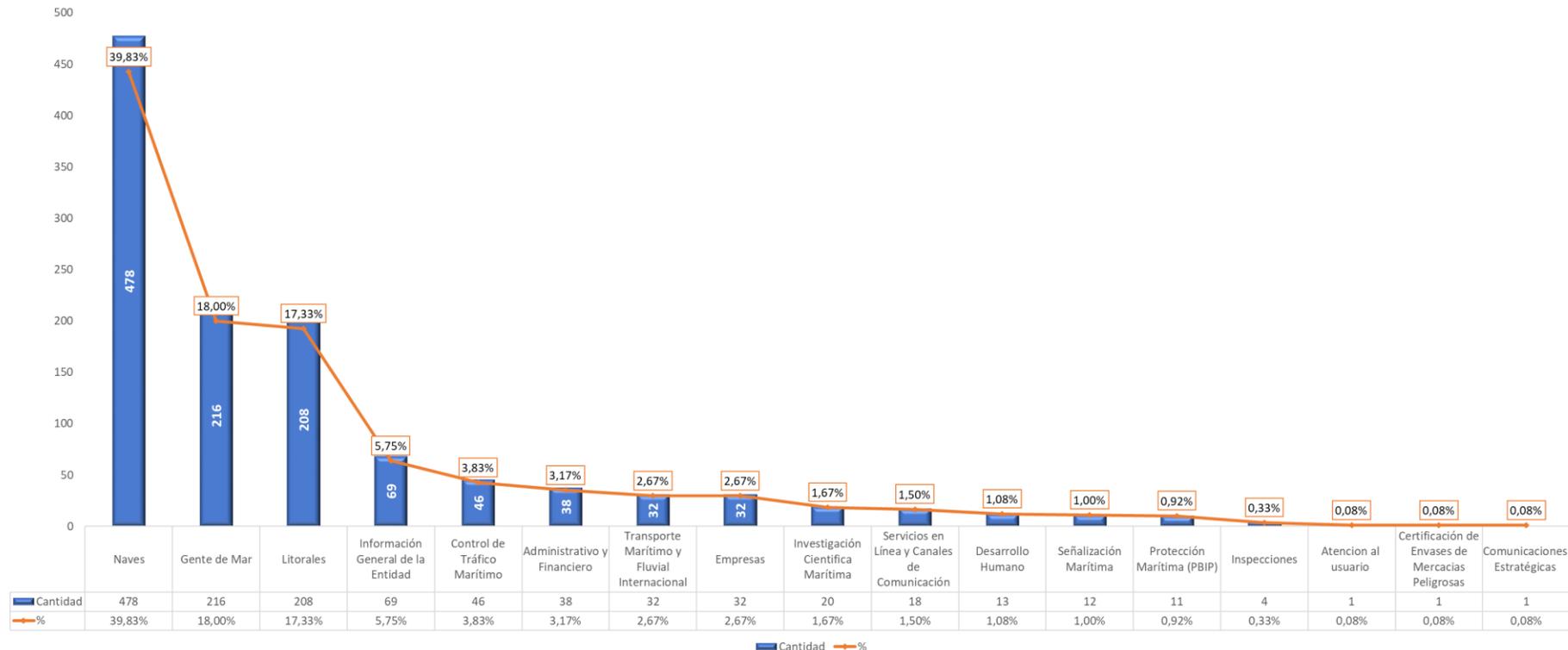
“Consolidemos nuestro país marítimo”



1.3 Modalidad de petición por asunto / tema



- Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 39,83%, seguido por Gente de Mar con un 18,00% y en tercer lugar Litorales con un 17,33% 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: 1200

“Consolidemos nuestro país marítimo”

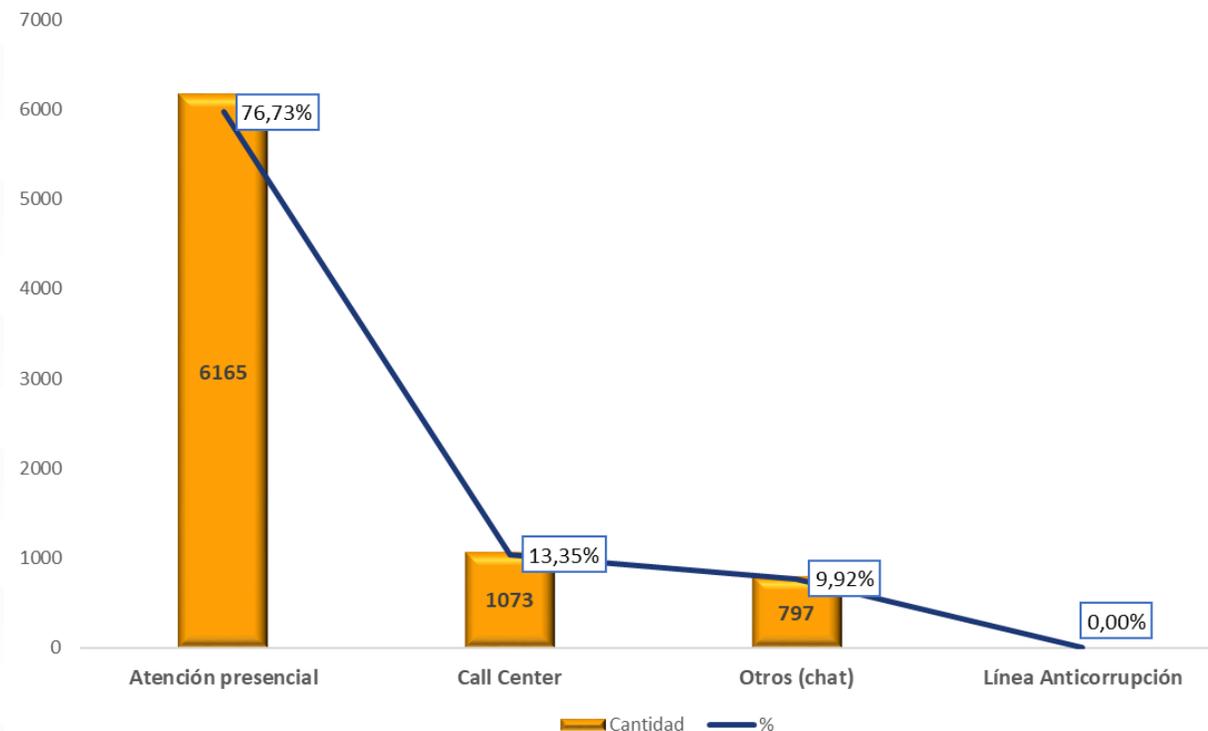


1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales



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 III trimestre de 2024 fueron 8138 y para el IV trimestre fueron 8035 .



“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	467	2	2	5
Peticiones de documentos y de información	382	4	5	6
Peticiones entre Autoridades	245	2	10	3
Denuncia	57			9
Reclamo	30			6
Consulta	5			6
Queja	4			7
Sugerencia	2			2
Total general	1192	8	5,66	5,5

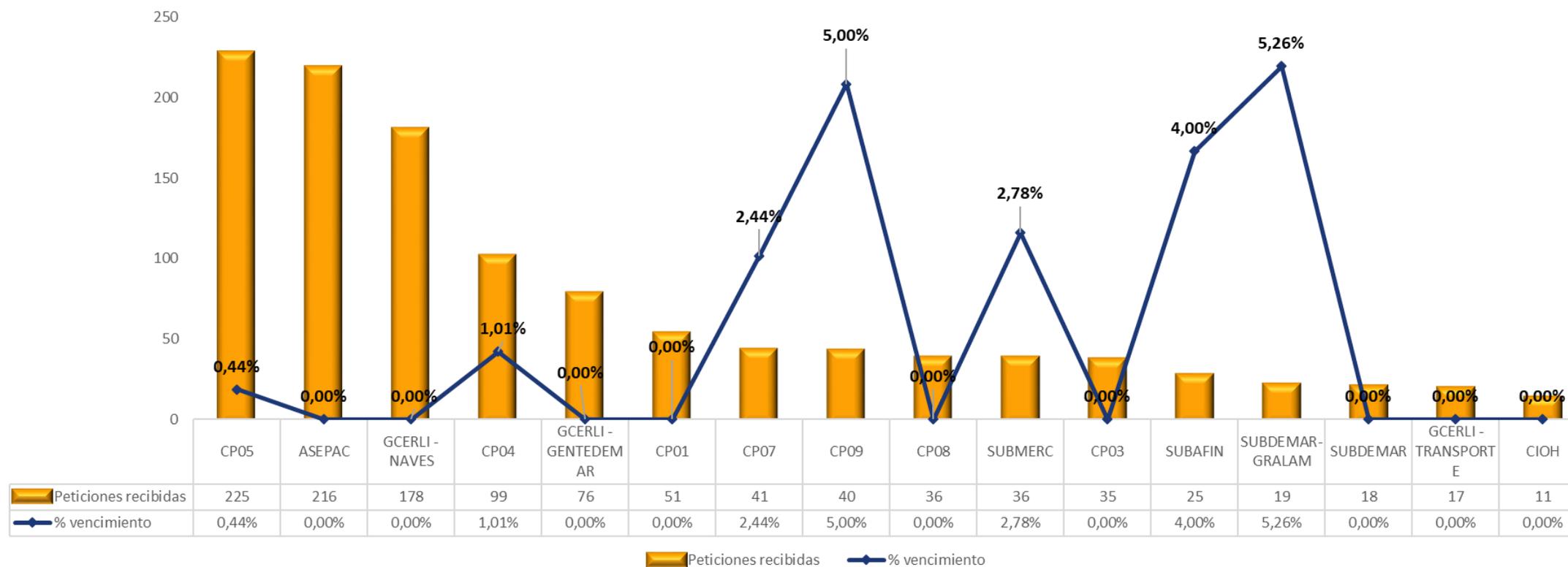
Se evidencia que para este trimestre el tipo de petición con mayor vencimiento corresponde a las peticiones de documentos y de información, con un total de 386 de estas 384 se gestionaron a tiempo y 4 se vencieron con un promedio de 5 días de vencimiento.



1.6 Cumplimiento 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 5,6 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 5 días posterior al vencimiento.

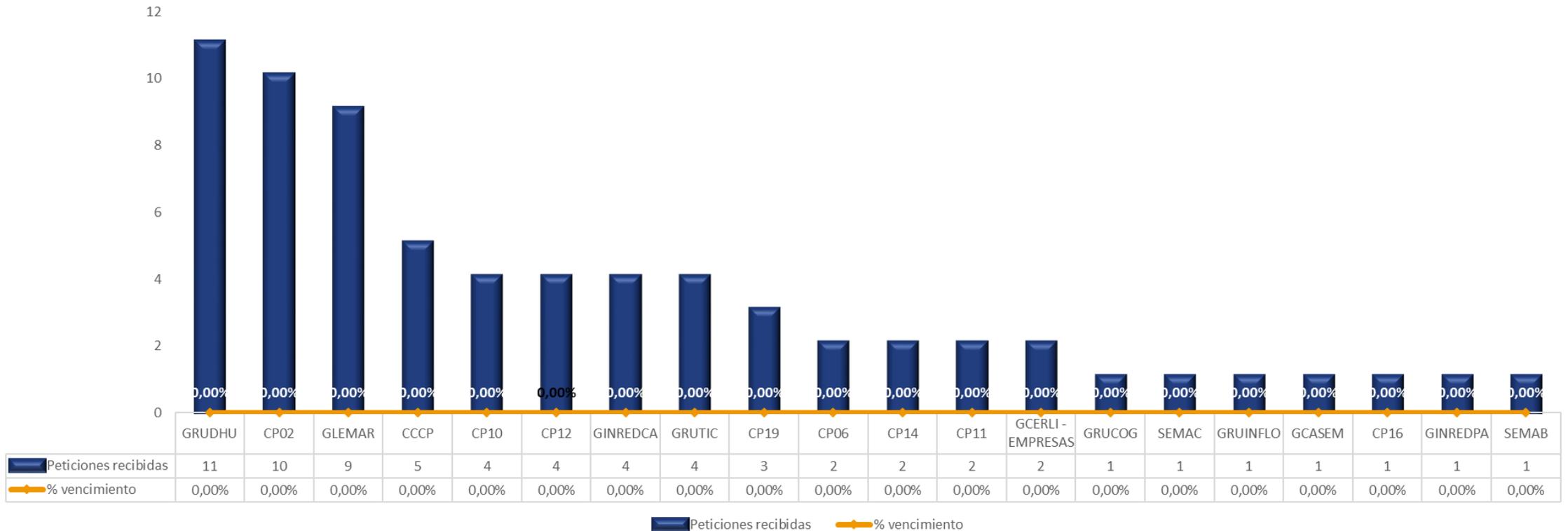
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 5,5 días.

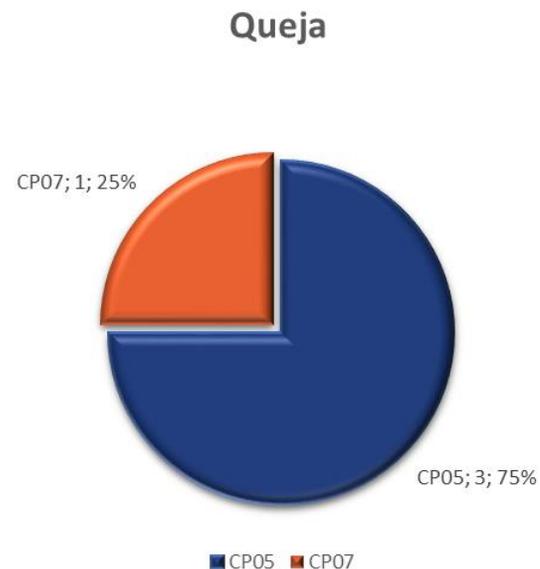
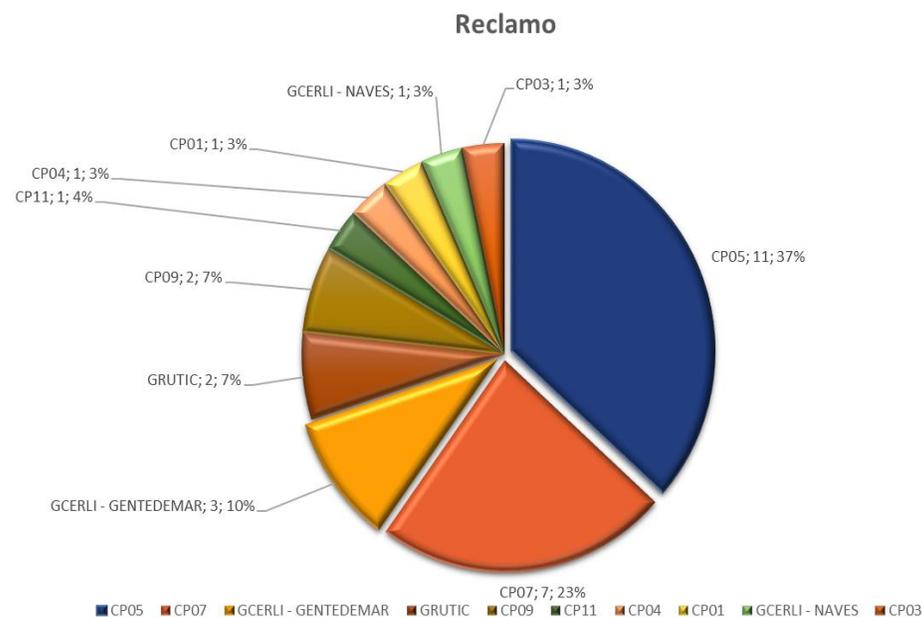
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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.

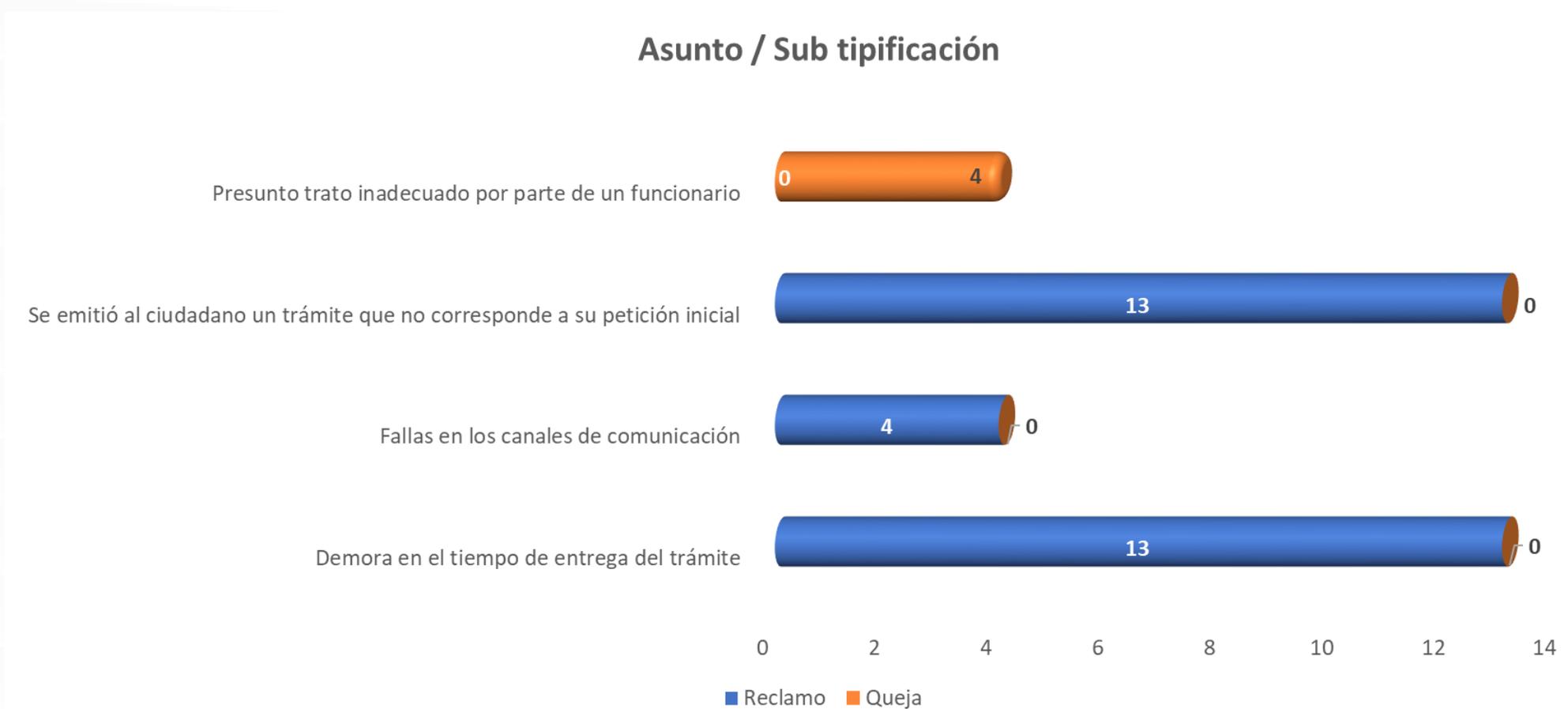




1.7.1 Quejas y reclamos por asunto



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

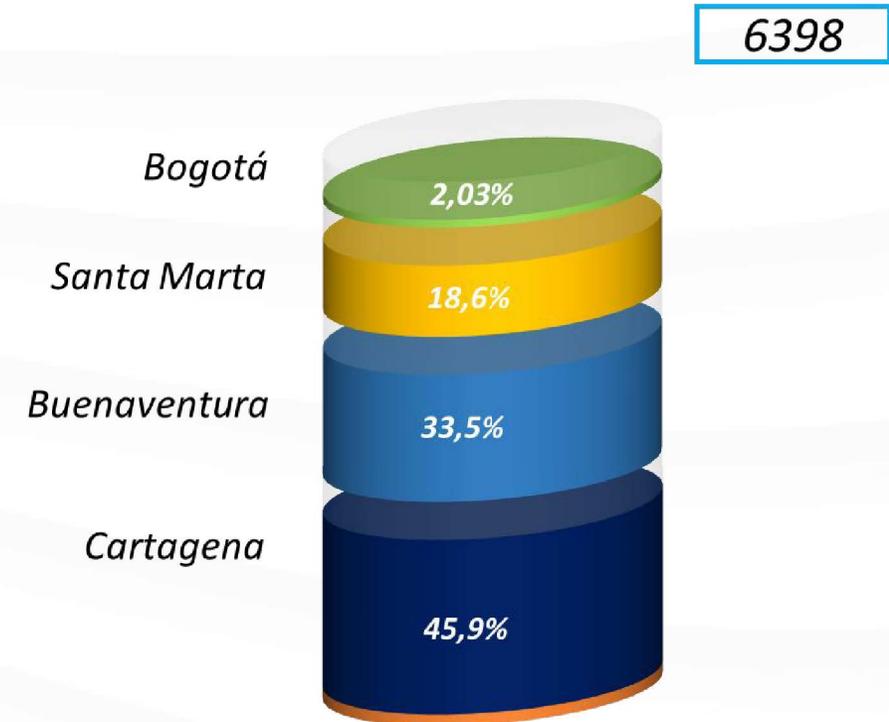




2. Atención presencial



- Para el trimestre a reportar, se registran 6398 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 1,7% con relación al trimestre anterior en el cual se registraron 6509 atenciones. En las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Bogotá se representa el 100% del total de las atenciones.
- La capitanía que presenta mayor registro de atenciones es Cartagena con el 45,9% lo cual equivale a 2935 usuarios atendidos en el IV trimestre del 2024.



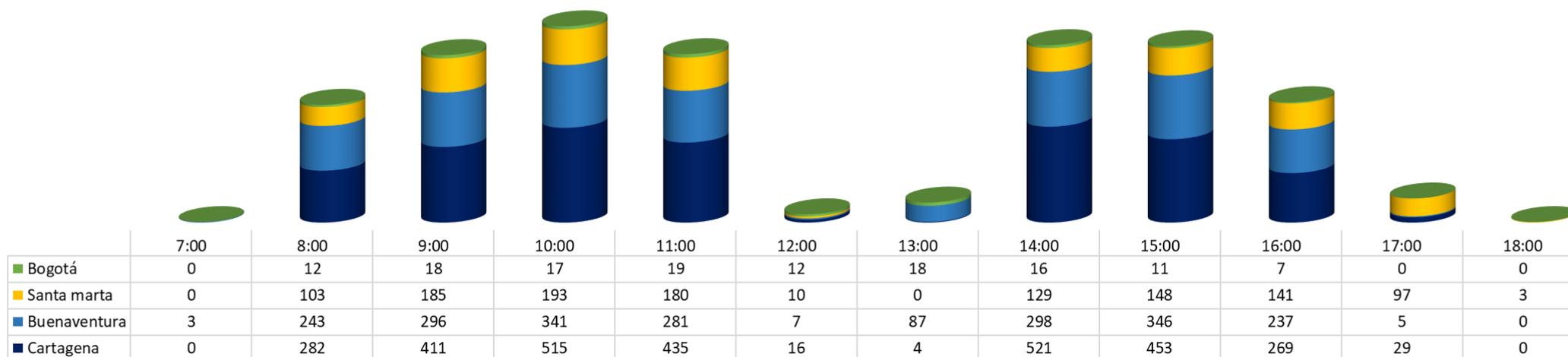


2. Atención presencial



Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 45% 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 40,3%.



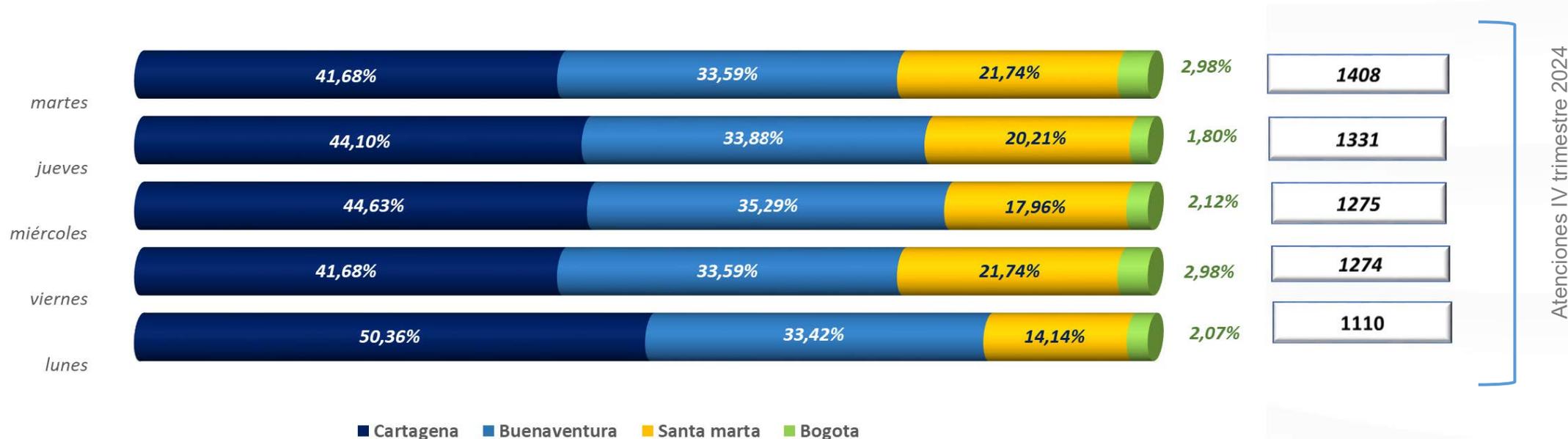


2.1 Comportamiento de visitas por día semanal



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 martes ya que fueron los que presentaron mayor afluencia con 1408 usuarios, seguido de los días jueves con 1331 usuarios y los miércoles con 1275 usuarios. Los viernes y lunes son los días que menos afluencia de usuarios se presentaron en las capitanías para este trimestre.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

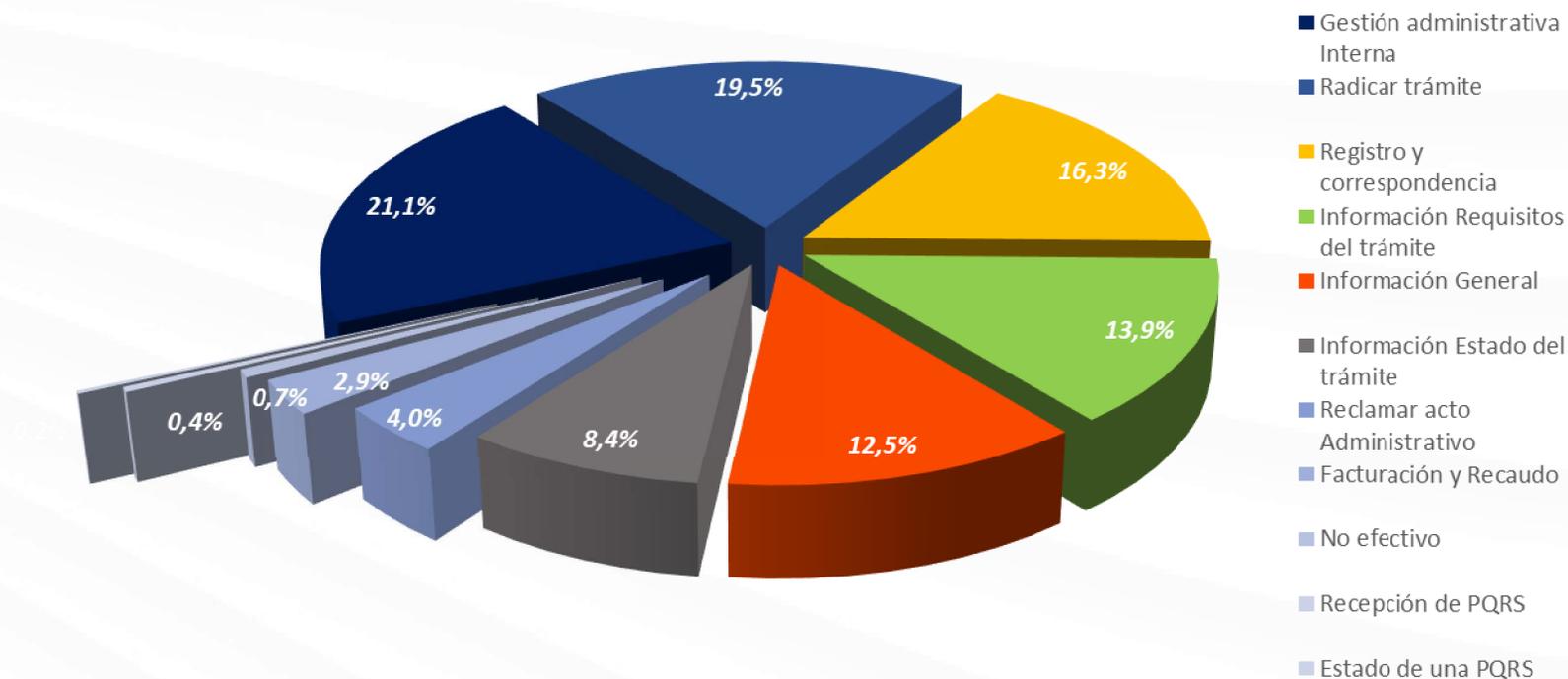


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El servicio con mayor interacción corresponde Gestiones administrativas internas (entrega de documentos y recepción de documentos) con una participación del 21,1%, seguido por radicación de un trámite con 19,5%, luego registro y correspondencia 16,3% e información requisitos del trámite con 13,9%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

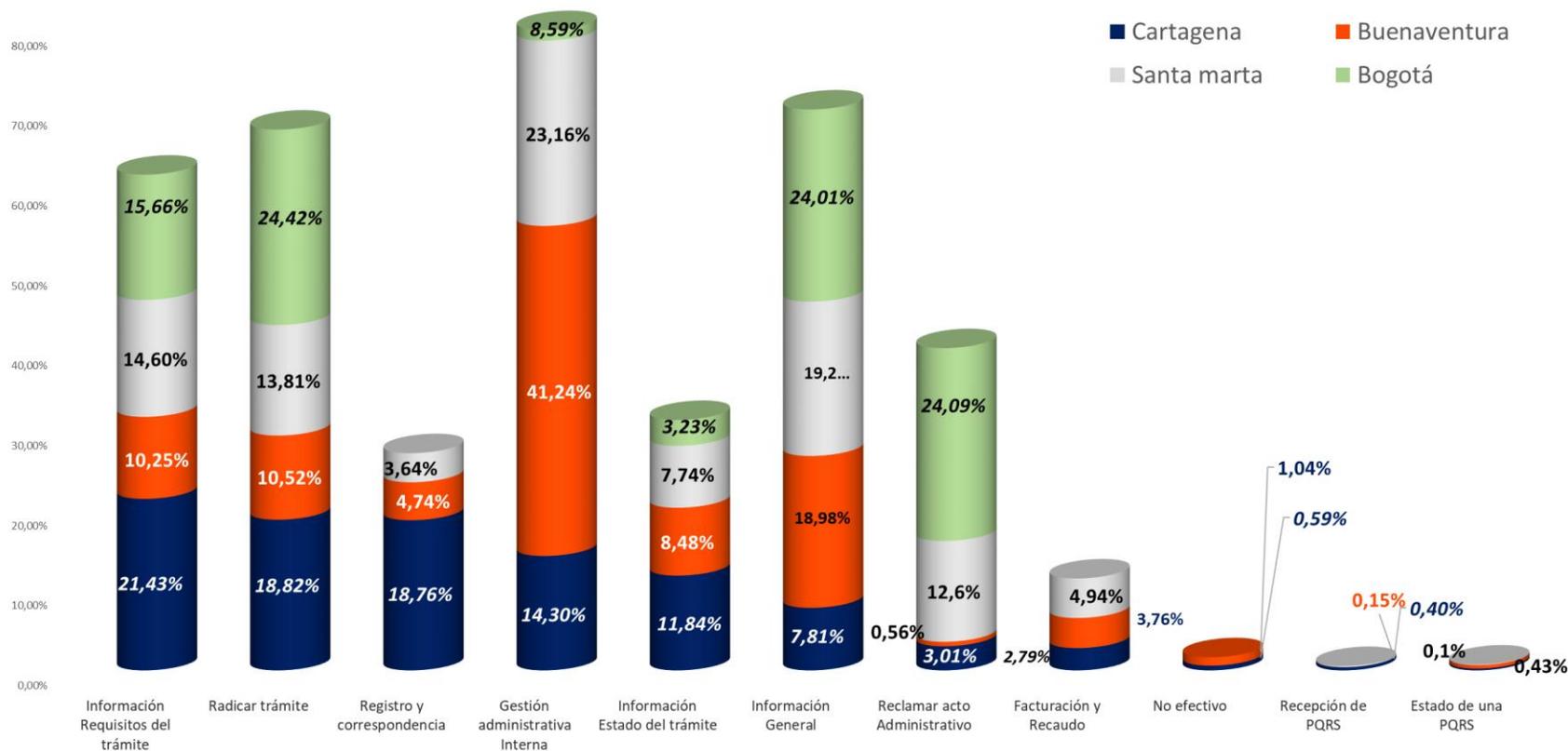


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio



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 octubre a diciembre.



- 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



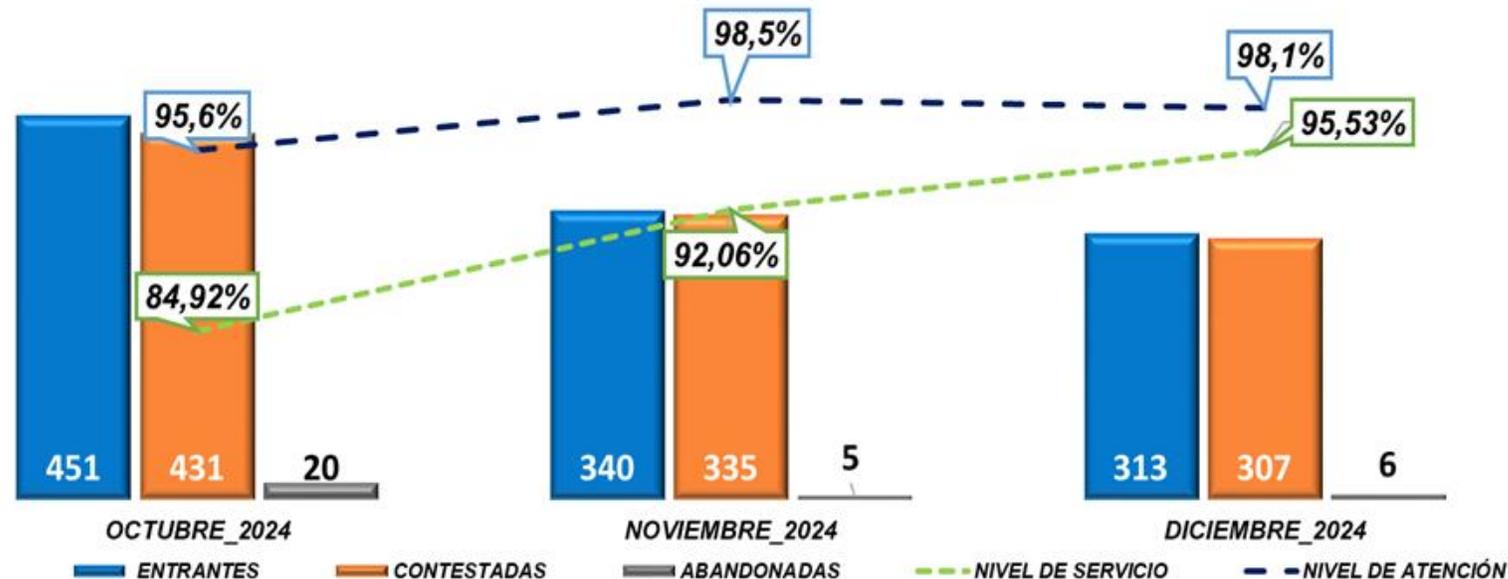
- Para el IV trimestre de 2024, se presentó un aumento del 3,8% en la cantidad de llamadas atendidas comparado con el III trimestre de 2024, pasando de 1.033 a 1.073. Presentamos novedad en la atención de nuestra línea de atención, en el mes de octubre la línea del operador ETB estuvo caída todo el mes, sin embargo, se generó un desborde de llamadas a una línea que el proveedor lo cual permitió el ingreso de las comunicaciones de los usuarios sin problema.
- Se evidencia para IV trimestre de 2024 el nivel de atención para todos los meses tuvimos el indicador por encima del 95%, el promedio de los tres meses quedó en 97,19%. Para el III trimestre el nivel quedó en 94,25 %, en comparación al trimestre anterior mejoramos 3%.
- Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica para este trimestre quedó en 00:14:38 minutos, a comparación con el trimestre anterior disminuimos 2 minutos, esta mejora se presentó ya que tuvimos a todos nuestros embajadores gestionando y por su antigüedad son más ágiles atendiendo a nuestros usuarios.



3. Línea de atención al ciudadano



- Para el trimestre no se presentó ninguna novedad en la atención. Los indicadores presentaron una mejora en comparación al III trimestre, el nivel de servicio tuvo una mejora del 5%, el nivel de abandono de llamadas disminuyó en 32 llamadas y el nivel de atención aumentó un 3%.



“Consolidemos nuestro país marítimo”

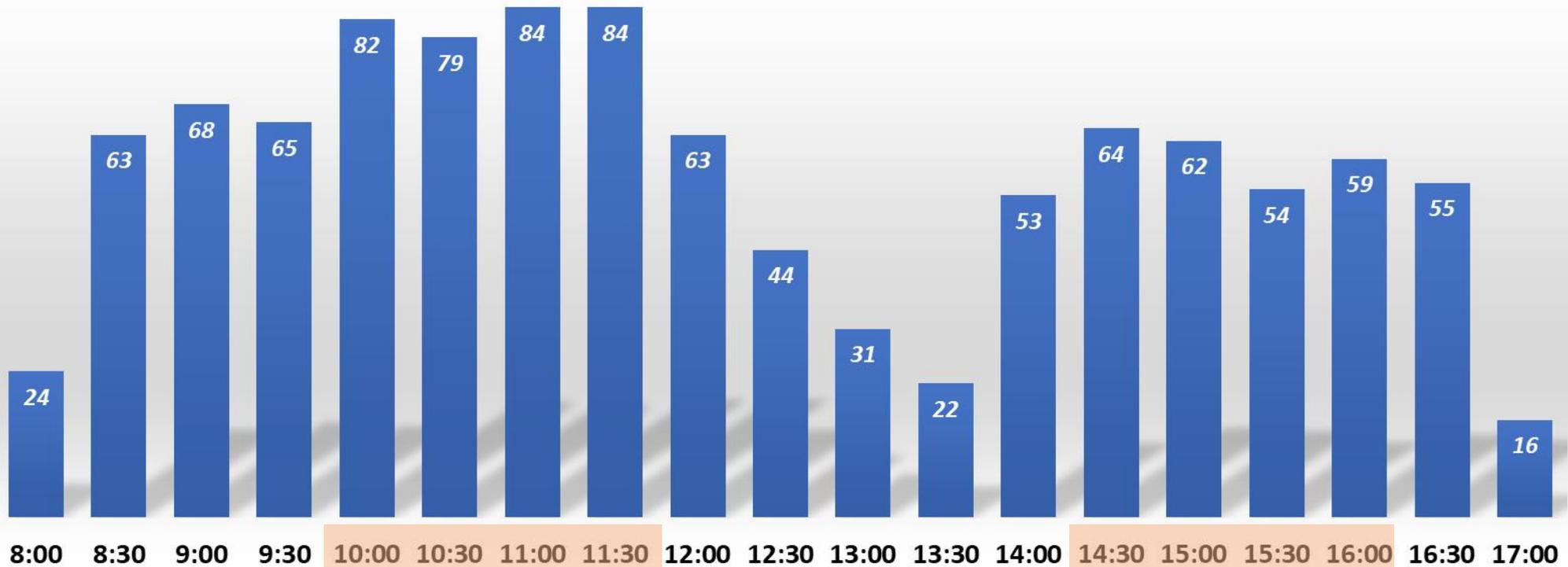


3.1 Tráfico de Llamadas



Para el IV 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 31% de gestiones y en el segundo rango en la tarde 2:30 pm a 4:00 pm con un 22% de comunicaciones.



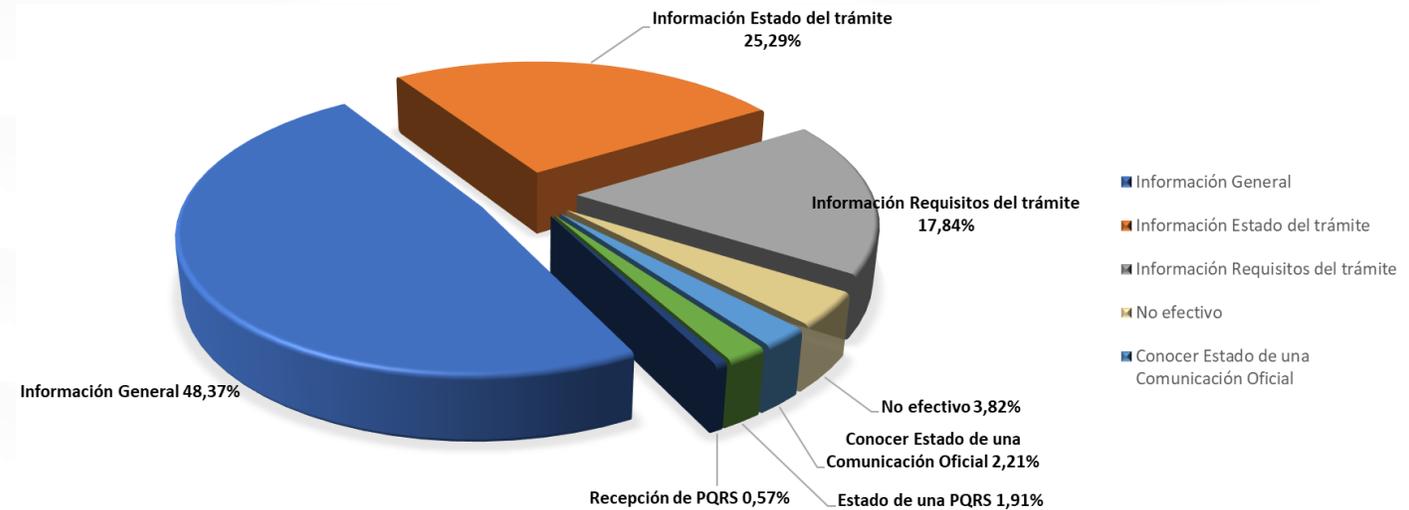
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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 48,37% se relaciona con información general, el 25,29% Información estado de trámite, el 17,84% Información requisitos del trámite, el 3,82% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba; 2,21% estado de una comunicación oficial y el 1,91% estado de una PQRS.

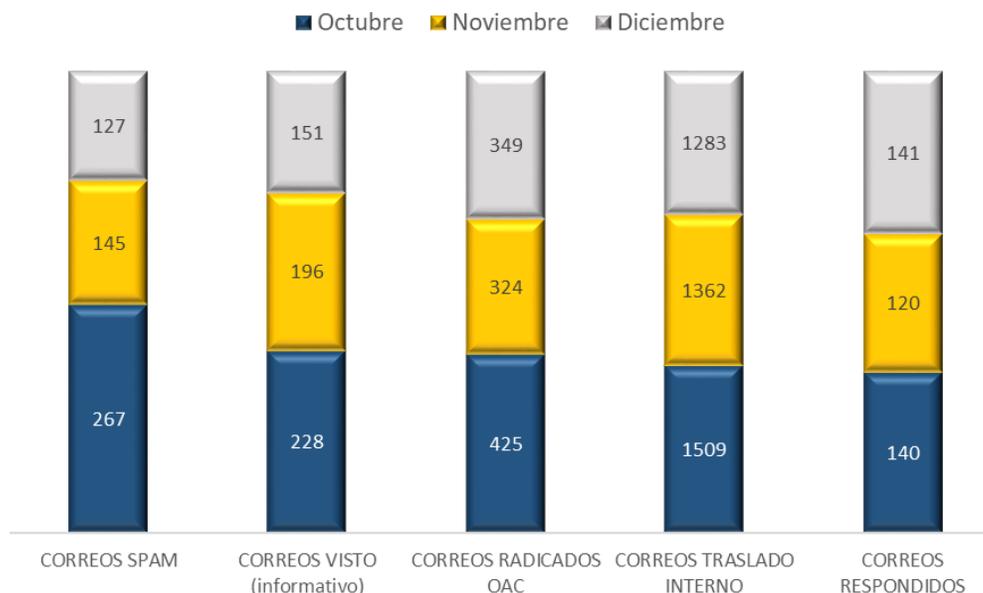




4. Atención correo institucional



- 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 una disminución en el correo institucional del 4,9% pasando de 7.123 a 6,767, comunicaciones recibidas y gestionadas



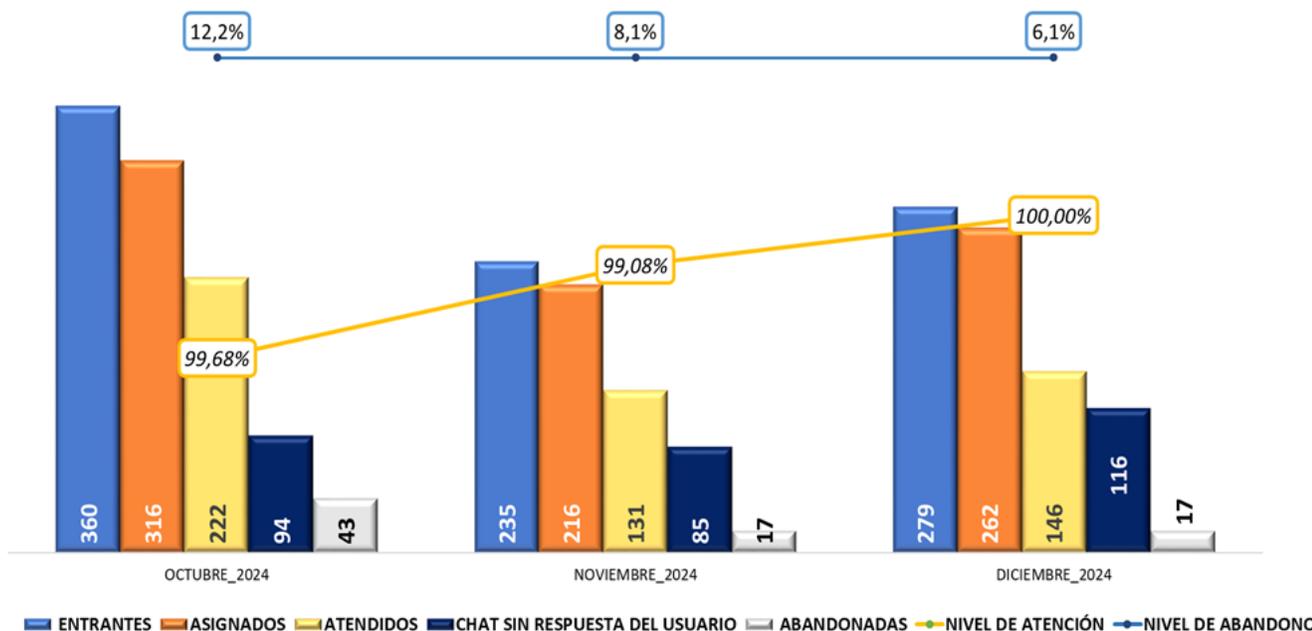
“Consolidemos nuestro país marítimo”



5. Atención chat.



- Para el IV trimestre de 2024 se registra una disminución del 7,2% en la cantidad de interacciones recibidas en el canal representadas en 794 frente a las 856 interacciones del III trimestre del 2024.
- 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”



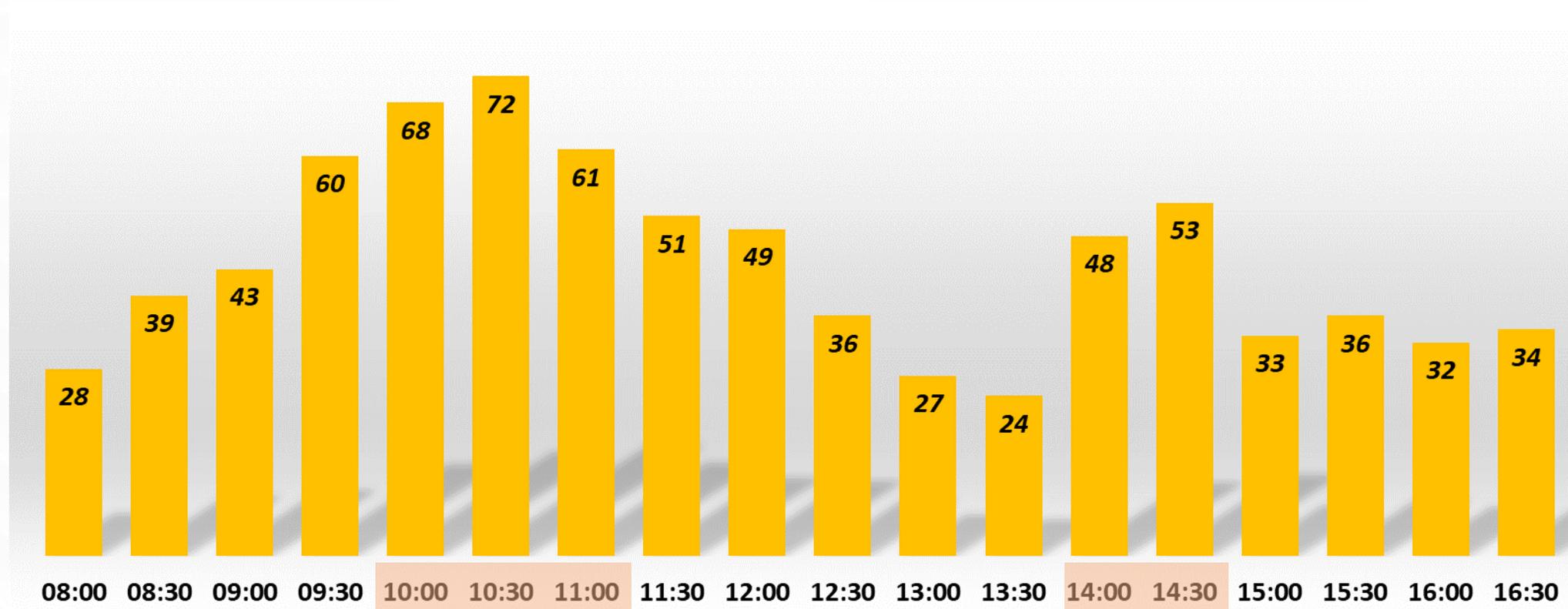
5.1 Promedio de solicitudes de conversación por hora



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 10:00 am a 11:00 am con un 26% de gestiones y el segundo rango en la tarde de 2:00 pm a 2:30 pm con un 12% 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 1.777 por Sede electrónica, presentando un aumento del 3,2% frente a la cantidad recibida en el III trimestre de 2024 con un total de 1.721.
- Adicionalmente para atención presencial tuvimos un total 1.489 radicados por los usuarios en las diferentes capitanías. Aumentamos el 3,1% respecto al trimestre anterior.

TRÁMITE	SEDE ELECTRÓNICA	PRESENCIAL
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	229	612
Certificado de suficiencia	581	
Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales OAC	229	353
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	85	259
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	110	84
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	164	6
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	150	6
Asignación Número de Identificación del Casco	103	98
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	36	22
Licencia de peritos marítimos	24	20
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	8	9
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	12	5
Solicitud de inspección y expedición de Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	12	1
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	3	7
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	7	
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	5	2
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	6	
Habilitación, permiso de operación, autorización especial, modificación para empresas de transporte marítimo o empresas fluviales extranjeras entre puertos extranjeros y colombianos	5	
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	3	1
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	3	2
Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)		1
Permiso Especial de Practicaje	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
Autorización para instalar o modificar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas	1	
Total general	1777	1489

“Consolidemos nuestro país marítimo”



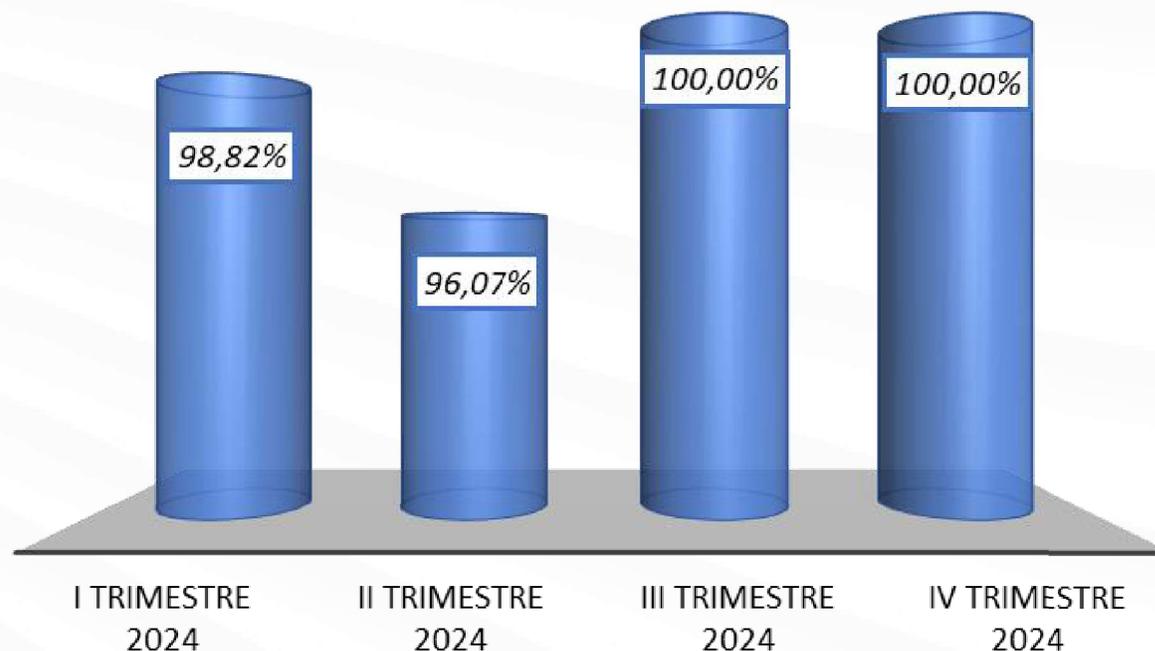
7. Resultados indicadores de gestión



Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Atención oportuna a las peticiones

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



“Consolidemos nuestro país marítimo”



7. Resultados indicadores de gestión



Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 5 días posterior a la fecha de vencimiento, lo que no 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.



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
2024-10-02	4131/2024/PQRS	Solicite una información, a los días enviaron un código y un número de respuesta, intenté buscarlo haciendo clic y me llevo a la página de la dimar donde fue imposible saber dónde digitar así que probé en varias ventanas y NINGUNA sirvió o fue capaz de encontrar la tal respuesta.	La solicitud estaba relacionada para conocer los requisitos para la generación eólica marina en el departamento de la Guajira; bajo el radicado 292024114277 el día 24/09/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 01/10/2024, sin embargo, el usuario manifestó que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 6/11/2024
2024-10-03	3795/2024/PQRS	Se demoran en dar respuesta de los tramites	Usuario solicitó la cancelación de la matrícula el cual se inició desde el 24/09/2024 y se encuentra en trámite hasta la fecha. Adicionalmente cuenta con una resolución desde el 1/10/2024 la cual no se ha compartido con el usuario, la capitania de este trámite es CP07
2024-10-10	3530/2024/PQRS	Yo pienso que en dimar cartagena el servicio es pésimo las secretarias que dan la información para trámites no saben nada de mar y perjudican los marinos yo perdí mi empleo por que me dijeron que no podía renovar mi título apesar que lo he tramitado desde el año 2000	La solicitud estaba relacionada con la atención prestada en la capitania de Cartagena; bajo el radicado 292024112189 el día 15/08/2024. En las interacciones se brindaron los requisitos correspondientes y en el oficio 29202403592 se dio respuesta que sí reposaba el curso de formación.
2024-10-10	4141/2024/PQRS	las respuesta deberían ser mas rápidas	La solicitud estaba relacionada con un usuario de nacionalidad peruana y necesitaba generar el DIM; bajo el radicado 292024114299 del 24/09/2024. A esta solicitud se le pidió aclaración el 01/10/2024 y el 10/10/2024 se le dio respuesta a la solicitud



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
2024-10-22	4397/2024/PQRS	Las dudas no fueron resueltas de manera concreta, remiten a otras normas y evaden dar una respuesta que realmente permita esclarecer las dudas dadas a conocer mediante el radicado.	La solicitud estaba relacionada con la definición de unos conceptos que necesitaba conocer; bajo el radicado 292024115417 del 15/10/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 22/10/2024, sin embargo, uno de los puntos se trasladó al ministerio de transporte para que se le brindara la información correspondiente.
2024-11-08	4326/2024/PQRS	El dimar es una cagada, siempre ponen obstáculos, para que el personal de mar pueda surgir tienen es un monopolio, cada vez hunde más al gremio marítimo mercante. No sirven como un instituto que represente a los marinos mercantes en Colombia. Gracias por nada	La solicitud estaba relacionada con los requisitos del título de navegación como capitán; bajo el radicado 292024115050 del 07/10/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 10/10/2024, sin embargo, usuario no quedó conforme con la respuesta emitida.
2024-11-14	4741/2024/PQRS	No he podido ver la respuesta a un oficio que envié, creo que cambiaron el sistema y ya no llega el archivo de pdf, llega un código que no encuentro donde poner. Muchas gracias	La solicitud estaba relacionada con incluir unos cursos en la modalidad virtual para Avante; bajo el radicado 292024116558 del 05/11/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 07/11/2024, sin embargo, el usuario manifestó que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 13/01/2025

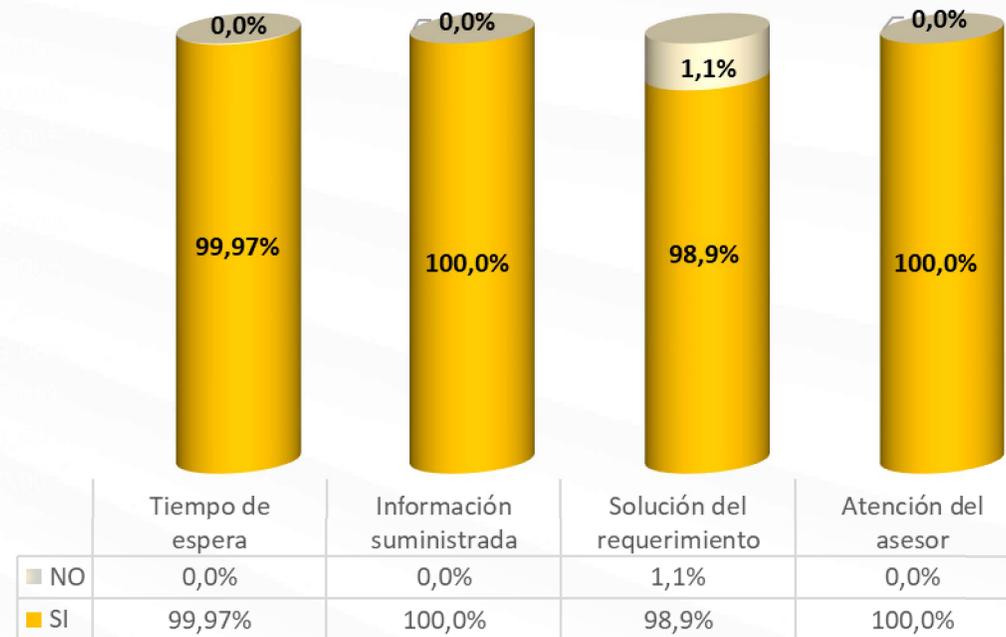


8.1. Encuesta de satisfacción presencial.



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.



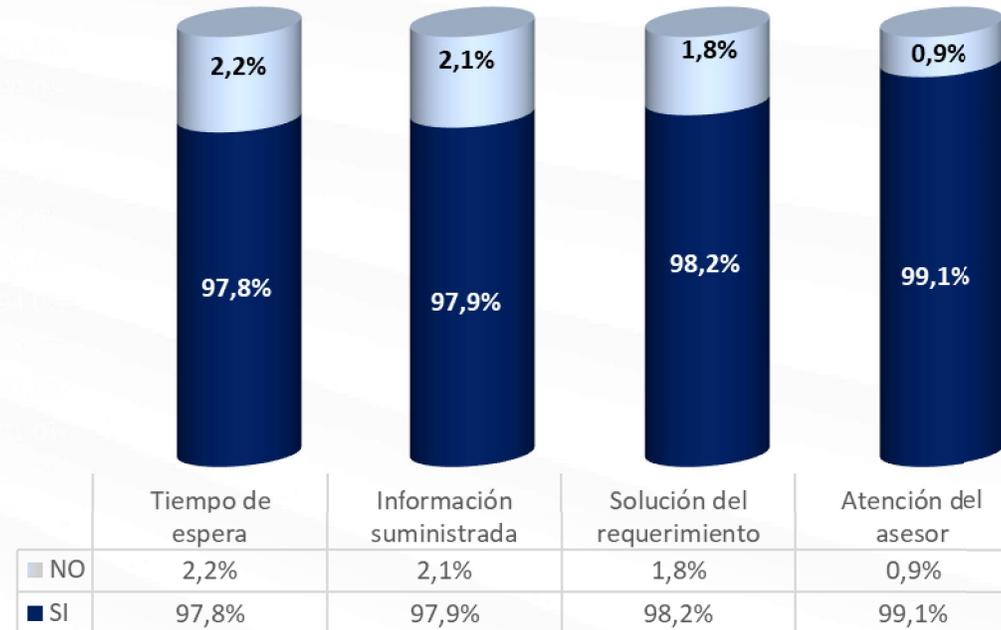
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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.



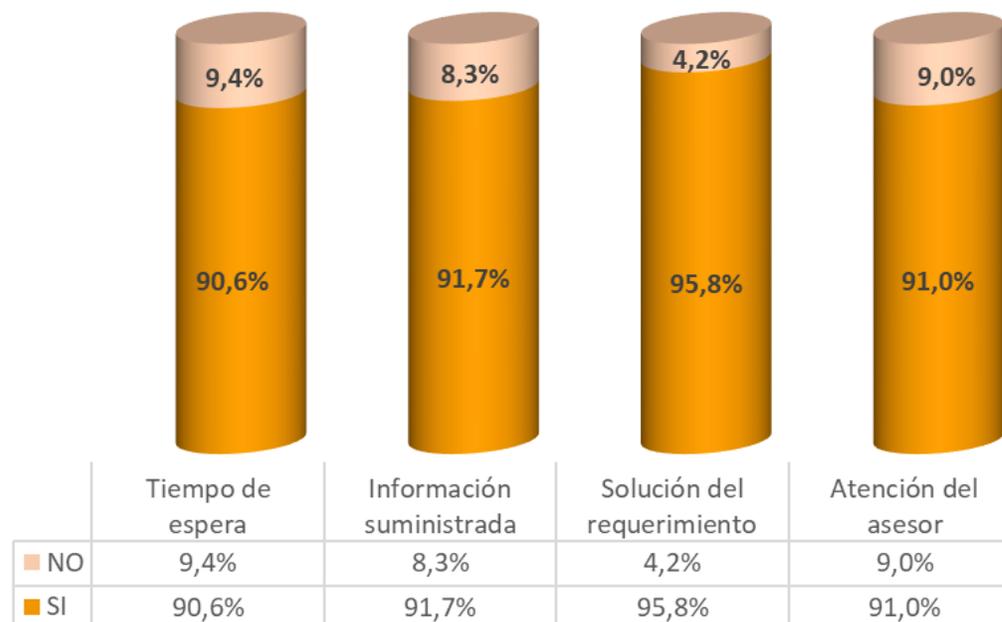
“Consolidemos nuestro país marítimo”



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”