



MEMORANDO

(MEM-202200997 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá, D. C., 19 de octubre de 2022

PARA: Capitán de Navío
PEDRO JAVIER PRADA RUEDA
Coordinador Grupo Coordinación General

DE: Técnico de Servicios
NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN
Responsable Servicio de Atención y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, III trimestre 2022

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, relacionado con la gestión de PQRS y Atención al Ciudadano, lo cual responde a la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2022.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia un incremento del 7,10% en las peticiones recibidas con relación al 2do trimestre de 2022, para un total de 1366 peticiones recibidas en el III trimestre de 2022.

IV trimestre 2021	I trimestre 2022	II trimestre 2022	III trimestre 2022
1022	1163	1269	1366

1.1 Modalidad de petición.

Para el trimestre a reportar se presentó una felicitación con radicado 292022107181 la cual se generó para el proceso de Gente de Mar. En cuanto el comportamiento general, el 58,20% las peticiones corresponden a las catalogadas como de interés general o particular, seguido de las peticiones entre autoridades con un 28,55% y las peticiones de documentos y de información con el 4,90%.

Tipo de Petición	Total	%
Interés general o particular	795	58,20%





Peticiones entre Autoridades	390	28,55%
Peticiones de documentos y de información	67	4,90%
Reclamo	52	3,81%
Presunta irregularidad	46	3,37%
Consulta	5	0,37%
Presunta Violación a los Derechos Humanos	5	0,37%
Queja	4	0,29%
Felicitación	1	0,07%
Sugerencia	1	0,07%
Total	1366	100%

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

Tipo/Subtipo de Solicitud	Cantidad	%
Interés general o particular	795	81,04%
A la Entidad	1	0,13%
Documentos	2	0,25%
Estado del trámite	85	10,69%
Información General	1	0,13%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	1	0,13%
Reconocimiento de un Derecho	594	74,72%
Requisitos del trámite	2	0,25%
Sin subtipo	109	13,71%
Peticiones entre Autoridades	390	0,12%
Sin subtipo	390	100,00%
Peticiones de documentos y de información	67	7,07%
Documentos	14	20,90%
Información General	36	53,73%
Reconocimiento de un Derecho	1	1,49%
Requisitos del trámite	9	13,43%
Sin subtipo	7	10,45%
Reclamo	52	5,42%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	32	61,54%
Fallas en los canales de comunicación	12	23,08%



Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	2	3,85%
Sin subtipo	6	11,54%
Presunta irregularidad	46	5,42%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	24	52,17%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	16	34,78%
Presunta violación al régimen disciplinario	2	4,35%
Presunto Hecho de Corrupción	4	8,70%
Presunta Violación a los Derechos Humanos	5	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	1	20,00%
Sin subtipo	4	80,00%
Consulta	5	0,12%
Reconocimiento de un Derecho	1	20,00%
Sin subtipo	4	80,00%
Queja	4	0,47%
Presunta Negligencia de un funcionario	3	75,00%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	25,00%
Sugerencia	1	0,12%
A un proceso	1	100,00%
Felicitación	1	0,12%
A un proceso	1	0,12%
Total	1366	100,00%

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: Área de Servicio y Participación Ciudadana (Asepac) con el 31,55%, seguido por la Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (Submerc – Naves) con un 21,60% y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 11,86% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.



pendencia	Peticiones		Queja		Reclamo		Sugerencia		Presunta irregularidad		Consulta		Felicitación		Total	
Area Capitanías de Puerto	0	0,00%	1	0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
Area Patrimonio Cultural Emergido	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
SEPAC	416	30,45%		0%	8	0,59%		0,00%	6	0,44%		0,00%	1	0,07%	431	31,55%
SIMPO	14	1,02%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	14	1,02%
CP	4	0,29%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,29%
COH	10	0,73%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,73%
CP01	37	2,71%		0%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	38	2,78%
CP02	10	0,73%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,73%
CP03	25	1,83%		0%	3	0,22%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	29	2,12%
CP04	40	2,93%	1	0%		0,00%		0,00%	8	0,59%		0,00%		0,00%	49	3,59%
CP05	129	9,44%	1	0%	13	0,95%		0,00%	19	1,39%		0,00%		0,00%	162	11,86%
CP06	6	0,44%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,44%
CP07	21	1,54%		0%	1	0,07%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	23	1,68%
CP08	15	1,10%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	15	1,10%
CP09	19	1,39%		0%		0,00%		0,00%	7	0,51%		0,00%		0,00%	26	1,90%
CP10	4	0,29%		0%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	5	0,37%
CP12	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GINRED1	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GINRED3	2	0,15%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
GINRED4	2	0,15%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
GLEMAR	8	0,59%		0%		0,00%		0,00%	6	0,44%	1	0,07%		0,00%	15	1,10%
GPLAD	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GRASI	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%		0,00%	3	0,22%
GRUCOG	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GRUDHU	20	1,46%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	20	1,46%
GRUINCO	2	0,15%		0%	3	0,22%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,37%
SUBAFIN	40	2,93%	1	0%	3	0,22%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	45	3,29%
SUBDEMAR	1	0,07%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
SUBDEMAR- Investigación Científica	32	2,34%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	32	2,34%
SUBDEMAR- Litorales	9	0,66%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,66%
SUBDEMAR- Señalización Marítima	2	0,15%		0%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,22%
SUBMERC	9	0,66%		0%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%	10	0,73%
SUBMERC- Empresas	1	0,07%		0%	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,22%
SUBMERC- Gente de Mar	40	2,93%		0%	16	1,17%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	56	4,10%
SUBMERC- Naves	291	21,30%		0%	1	0,07%		0,00%	2	0,15%	1	0,07%		0,00%	295	21,60%
SUBMERC- Transporte Marítimo	37	2,71%		0%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	37	2,71%
Total	1252	91,65%	4	0%	52	3,81%	1	0,07%	51	3,73%	5	0,37%	1	0,07%	1366	100,00%





1.3 Modalidad de petición por asunto

A la fecha el reporte del sistema de atención a peticiones generado del SGDEA, presenta novedades en la información registrada en la base de datos extraída, motivo por el cual se ha requerido al contratista la revisión de esta información. En cuanto se brinde solución a esta novedad, el proceso G5.2 socializará los resultados de modalidad de petición por asunto.

1.4 Modalidad de petición por medio de recepción y multicanales

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

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1013	74,16%
Presencial	136	9,96%
Sitio Web (Sede Electrónica)	95	6,95%
Línea Gratuita	74	5,42%
Empresas de mensajería	31	2,27%
Chat	11	0,81%
Telefónico	4	0,29%
Oficina de Atención al Ciudadano	2	0,15%
Total	1366	100%

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 genera aumento en 4,9% para el número de atenciones con relación a 7555 atenciones registradas para el II trimestre de 2022.

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	6013	75,72%
Call Center	1526	19,22%
Otros (chat)	402	5,06%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Total	7941	100%



“Consolidemos nuestro país marítimo”

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



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	795	90	5,26	7
Peticiones entre Autoridades	390	46	4,33	5
Peticiones de documentos y de información	67	7	6,29	6
Reclamo	52	3	3,33	6
Presunta irregularidad	46	3	1,33	9
Presunta Violación a los Derechos Humanos	5	2	8,50	12
Consulta	5	0	0,00	14
Queja	4	0	0,00	11
Sugerencia	1	1	2,00	0
Felicitación	1	1	5,00	0
Total	1366	153	4,93	7

1.6 Relación de cumplimiento e incumplimiento de términos de Ley por parte de dependencias/unidades

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimientos	% vencimiento
Área Patrimonio Cultural Sumergido	1	1	100,00%
GRUCOG	1	1	100,00%
CP10	5	2	40,00%
SUBDEMAR-Litorales	9	3	33,33%
CP03	29	9	31,03%
SUBDEMAR-Investigación Científica	32	9	28,13%
GRUDHU	20	5	25,00%
SUBAFIN	45	10	22,22%
GLEMAR	15	3	20,00%
SUBMERC	10	2	20,00%
CIOH	10	2	20,00%
GRUINCO	5	1	20,00%
SUBMERC-Transporte Marítimo	37	5	13,51%
CP05	162	19	11,73%

ASEPAC	431	45	10,44%
CP02	10	1	10,00%
SUBMERC-Gente de Mar	56	5	8,93%
CP04	49	4	8,16%
SUBMERC-Naves	295	24	8,14%
ASIMPO	14	1	7,14%
CP08	15	1	6,67%
CP01	38	0	0,00%
CP09	26	0	0,00%
CP07	23	0	0,00%
CP06	6	0	0,00%
CCP	4	0	0,00%
SUBMERC-Empresas	3	0	0,00%
SUBDEMAR-Señalización Marítima	3	0	0,00%
GRASI	3	0	0,00%
GINRED3	2	0	0,00%
GINRED4	2	0	0,00%
GPLAD	1	0	0,00%
SUBDEMAR	1	0	0,00%
CP12	1	0	0,00%
Área Capitanías de Puerto	1	0	0,00%
GINRED1	1	0	0,00%
Total	1366	153	11,20%

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 4.93 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 5 días posteriores al vencimiento.

1.7 Quejas y reclamos.

1.7.1 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 1.7.2, que relata las quejas y reclamos por asunto, toda vez, que el asunto permite identificar a mayor precisión, dónde se presentó la novedad y podría ampliar la visión para tomar las acciones que permitan brindar solución a las novedades presentadas.



Dependencia	Queja	Reclamo	Total
Área Capitanías de Puerto	1	0	1
ASEPAC	0	8	8
CP01	0	1	1
CP03	0	3	3
CP04	1	0	1
CP05	1	13	14
CP07	0	1	1
GRUINCO	0	3	3
SUBAFIN	1	3	4
SUBDEMAR-Señalización Marítima	0	1	1
SUBMERC-Empresas	0	2	2
SUBMERC-Gente de Mar	0	16	16
SUBMERC-Naves	0	1	1
Total	4	52	56

1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

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

Dependencia o Unidad	Queja	Reclamo	Total, general
Administrativo y Financiero	0	3	3
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	3	3
Empresas	0	4	4
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	4	4
Gente de Mar	0	31	31
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	26	26
Fallas en los canales de comunicación	0	5	5
Información General de la Entidad	1	0	1
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros	0	1	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Litorales	0	1	1
A un proceso	0	1	1
Naves	2	5	7
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	4	4
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1



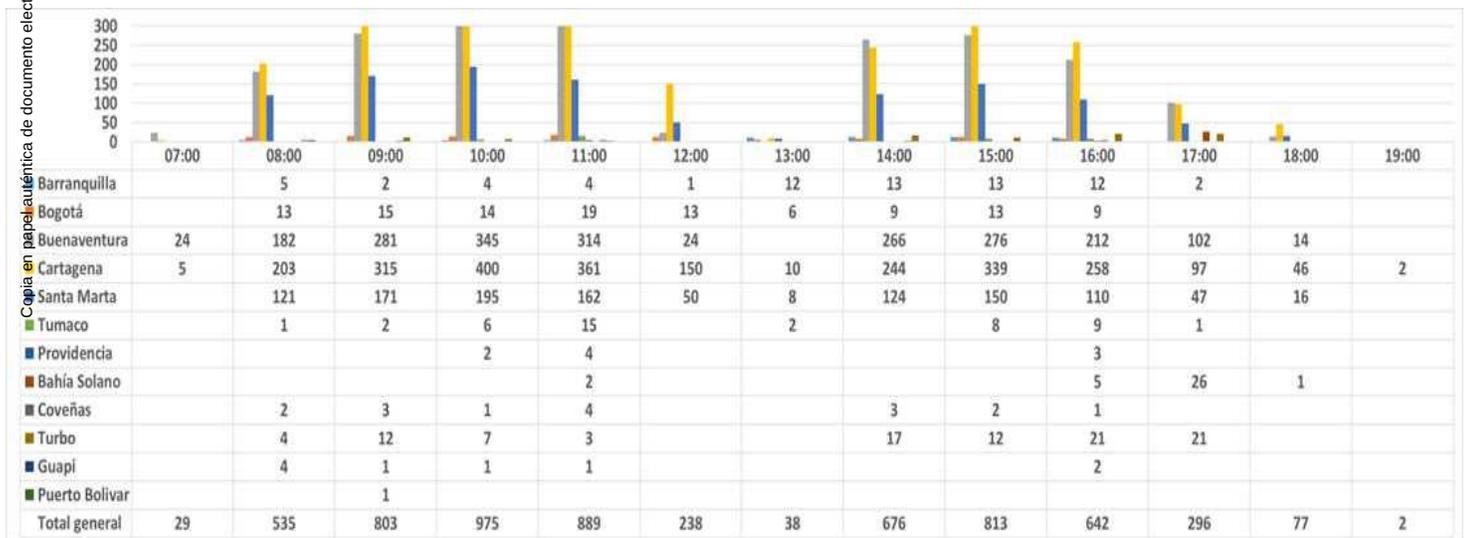


Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0	1
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	1	1
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	7	8
Fallas en los canales de comunicación	0	7	7
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0	1
Total	4	52	56

2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 6013 atenciones a usuarios en las unidades de la Entidad, que representa un descenso del 2,51% sobre el trimestre anterior.

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 44,35% de las atenciones totales comprenden entre las 09:00 y 11:00, siendo éste el pico más alto que se presenta en el día. En la tarde se desarrolla el rango más alto entre las 14:00 y 16:00, con un porcentaje de 35,44%.



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas a las unidades en la atención presencial se resaltan los martes, miércoles y viernes con mayor afluencia, representado en un 65,61% del total de atenciones.



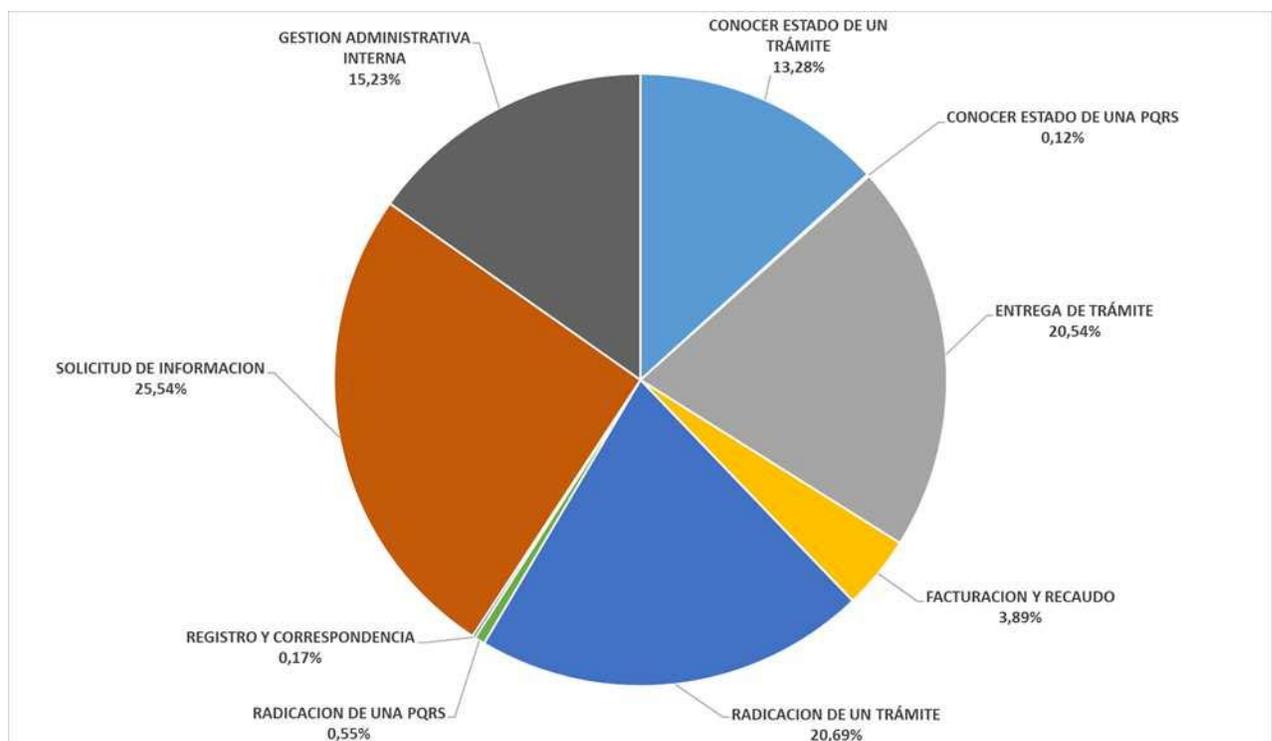
Documento firmado digitalmente

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en https://servicios.dimar.mil.co/ServiciosLinea



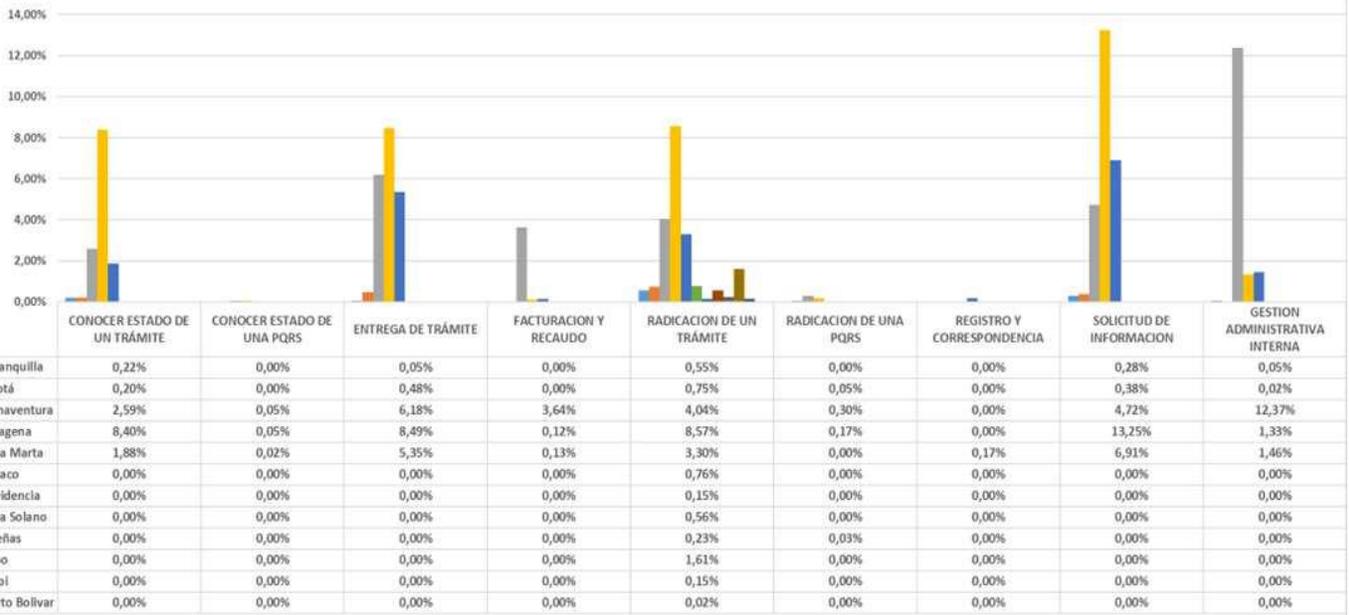
2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la solicitud de información 25,54%, seguido por radicación de un trámite con 20,69% y entrega de un trámite con 20,54%.



En la siguiente grafica se observa el tipo de solicitudes por Unidad:





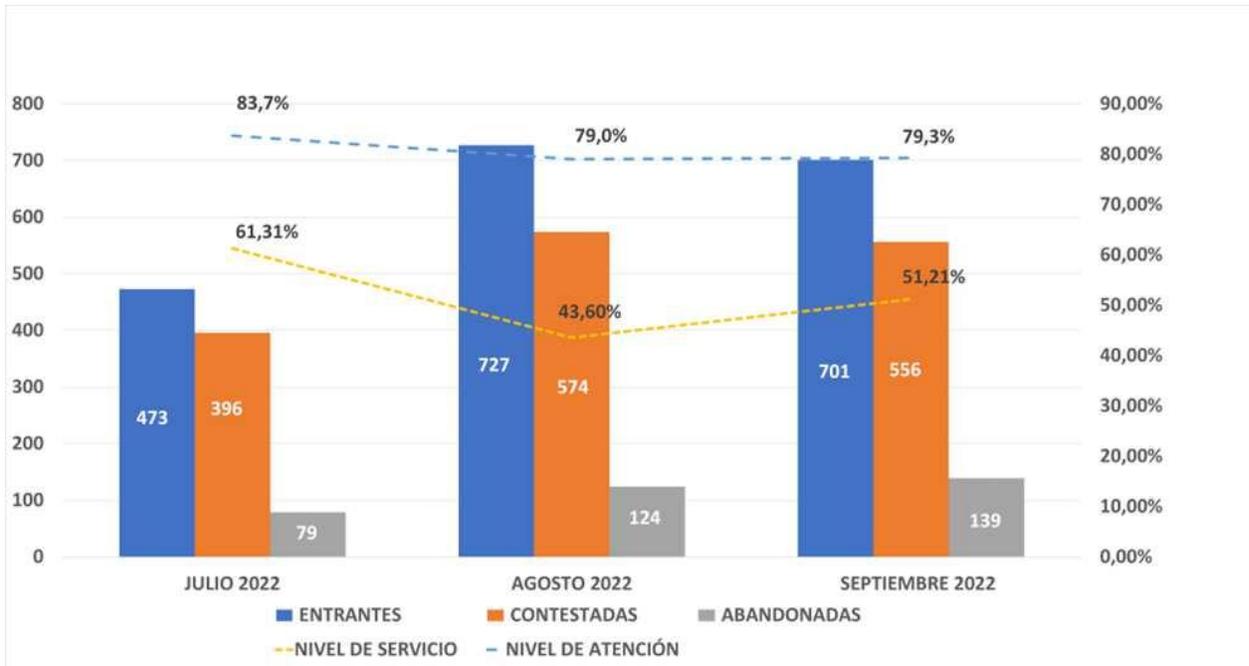
3. Línea de atención al ciudadano

Para el III trimestre de 2022, se registró aumento en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el II trimestre, pasando 1062 a 1526 atenciones, que representa un aumento del 30%. Asimismo, se registró un aumento en el número de llamadas abandonadas pasando de 190 en el II trimestre a 342 del III trimestre que se expone en un aumento del 44,4%.

Dentro del análisis de gestión telefónica se encuentra que en el III trimestre se aumentó el tiempo de espera para ser atendido pasando de 1:52 minutos-II trimestre- a 2:31 minutos debido a que se cuenta con único asesor, así mismo está persona es una incorporación nueva donde se encuentra generando destrezas en la interpretación y manejo de información.

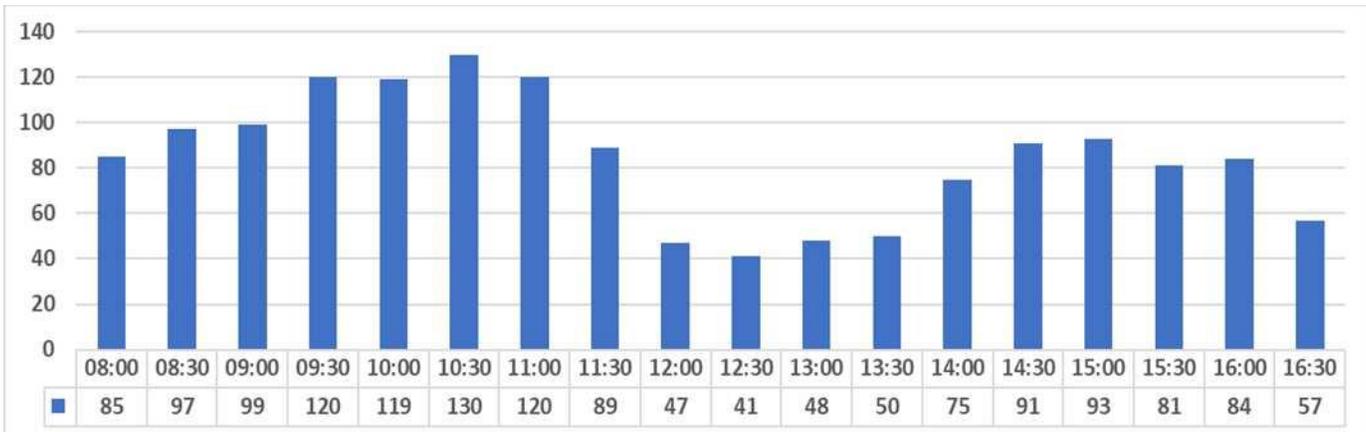
Frente al nivel de respuesta de quienes se comunican se atendió el 80,7% de llamadas con un tiempo de duración dentro de la llamada de 6:54 minutos donde el asesor de servicio interactúa con el usuario para validar, explicar y gestionar sus inquietudes.





3.1 Tráfico de llamadas

Para el III trimestre de 2022 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:30 am a 11:00 am se encontró un 32,04% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 4:00 pm con un 27,79% de comunicaciones.



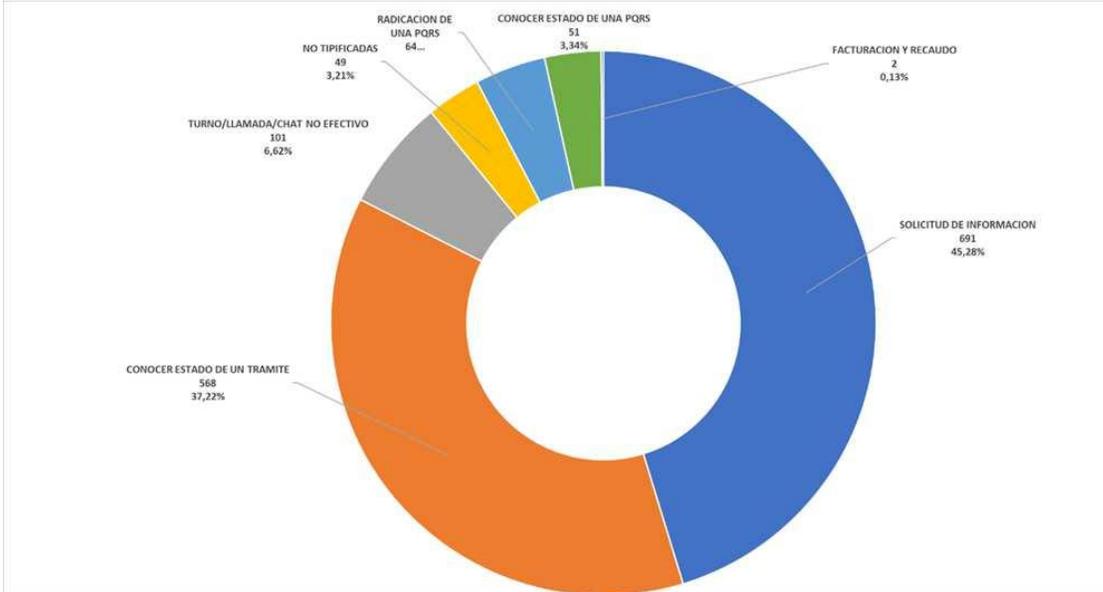
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea> f08tjyq fmdh +f8t f939 UXJh JIM=

Documento firmado digitalmente



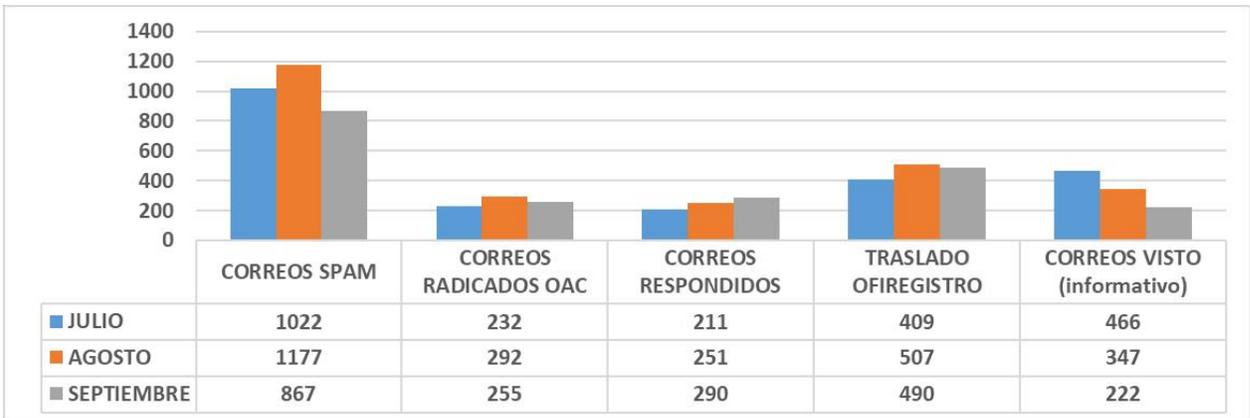
3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 45,28% se relaciona con solicitud de información seguido de conocer estado de un trámite con 37,22%.



4. Atención correo institucional

El correo electrónico corresponde a la herramienta de contacto de la Entidad por la cual se reciben los comunicados, novedades, invitaciones o información general la cual es remitida a las dependencias correspondientes, de igual forma es frecuentado por los usuarios para la radicación de peticiones, las cuales se reciben y se radican en el Sistema de Atención a Peticiones de la Entidad. Para el periodo actual se reporta un incremento en el correo institucional del 20,19% pasando de 5617 a 7038.



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
 f08t j9yq fmdh +f8t f939 UXJh JIM=

Documento firmado digitalmente

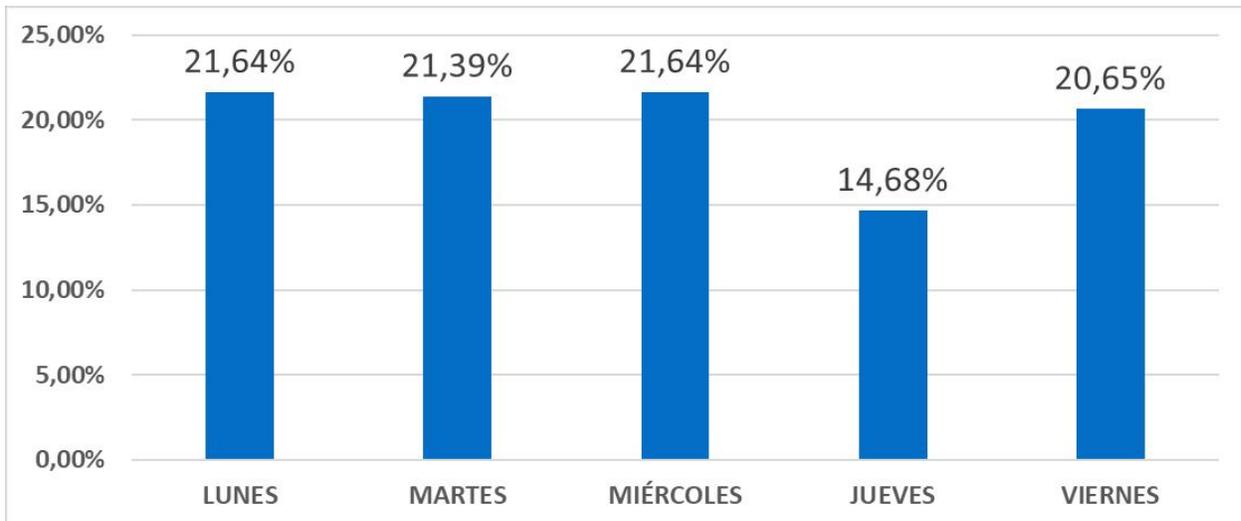


5. Atención chat

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

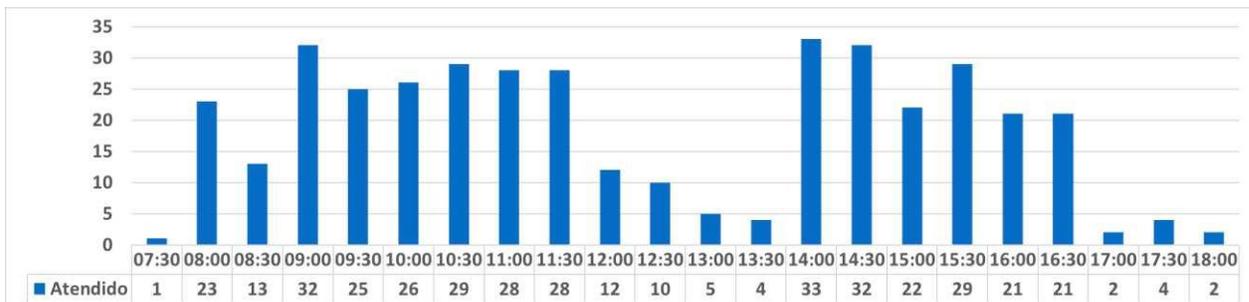
Para el III trimestre de 2022 se registra aumento en la cantidad de atenciones ya que de 326 atenciones en el II trimestre se pasó a 402 para el periodo del presente informe.

Se encuentra que los días con mayor contacto por parte de los usuarios son los lunes (21,64%), martes (21,39%) y miércoles (21,64%).



5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Para el III trimestre de 2022 el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:30 am a 11:00 am se encontró un 41,79% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 4:00 pm con un 28,86% de comunicaciones.



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en el sitio: https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/Tramites/linea... f08tjyqfmdh +f8t f939 UXJh JIM=

Documento firmado digitalmente



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

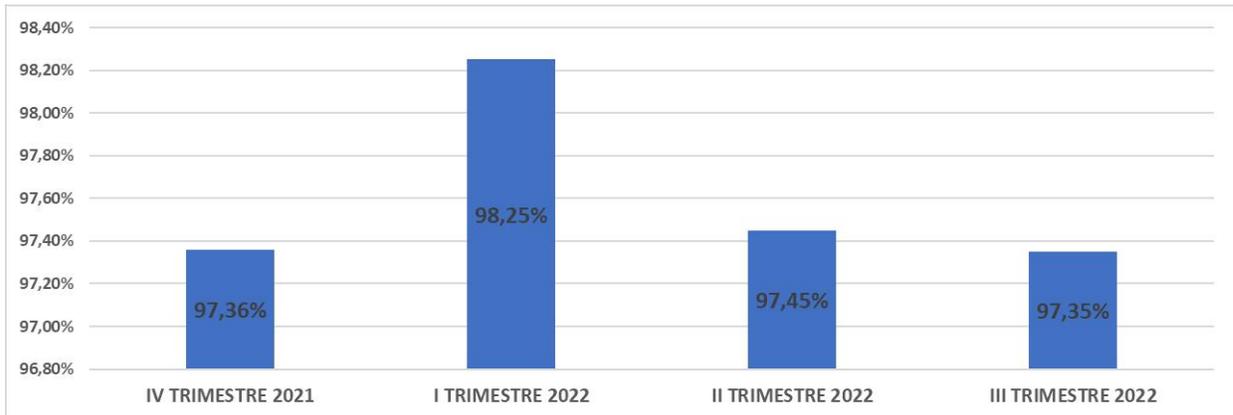
Trámite	Cantidad
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	790
Solicitud de Certificados de suficiencia	244
Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI	241
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	192
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	137
Asignación Número de Identificación del Casco	118
Documento de Identificación del Marino-DIM (Libreta de embarco)	101
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	73
Expedición o Prórroga del Permiso Provisional de Permanencia para Embarcaciones Deportivas Extranjeras	50
Licencia de Perito Marítimo	32
Solicitud concesión y ampliación en playas marítimas y terrenos de baja mar (bienes de uso público - BUP)	17
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	9
Permiso Especial de Practicaje	8
Licencias de Pilotos Prácticos	8
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	5
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	4
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	4
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	3
Certificado de Tripulación Mínima de Seguridad (T.S.M)	2
Autorización de Construcción y Alteración Naves y Artefactos Navales	1
Habilitación, permiso de operación, autorización especial y/o modificación, adición para empresas de transporte Marítimo	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	2042

7. Resultados indicadores de gestión

7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el II trimestre de 2022 se registra un porcentaje de atención oportuna del 97.35% dando cumplimiento a la meta establecida del 95%.





7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 5 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que no permite el cumplimiento de la meta establecida de 2 días.

7.3. Número de denuncias por presuntos hechos de corrupción

Para el periodo a reportar se registraron cuatro denuncias por presuntos hechos de corrupción a través de los distintos canales destinados para ofrecer atención a usuarios. Estos fueron registrados bajo los números 292022107221, 292022107289, 292022109892 y 152022109462.

8. Evaluación por parte del usuario

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

Para el periodo a reportar el 73,1% de los usuarios que respondieron la encuesta de satisfacción del sistema de atención peticiones, se encuentran satisfechos (estos corresponden a los usuarios que calificaron el servicio en una escala de 2,6 a 3). La meta del proceso corresponde al 95%, encontrándonos por debajo del resultado esperado.

Se detallan observaciones positivas por parte de los usuarios respecto de este canal:

- “Oportuno los tiempos de respuesta de parte de su entidad.”
- “Muy amable y oportuno, gracias.”



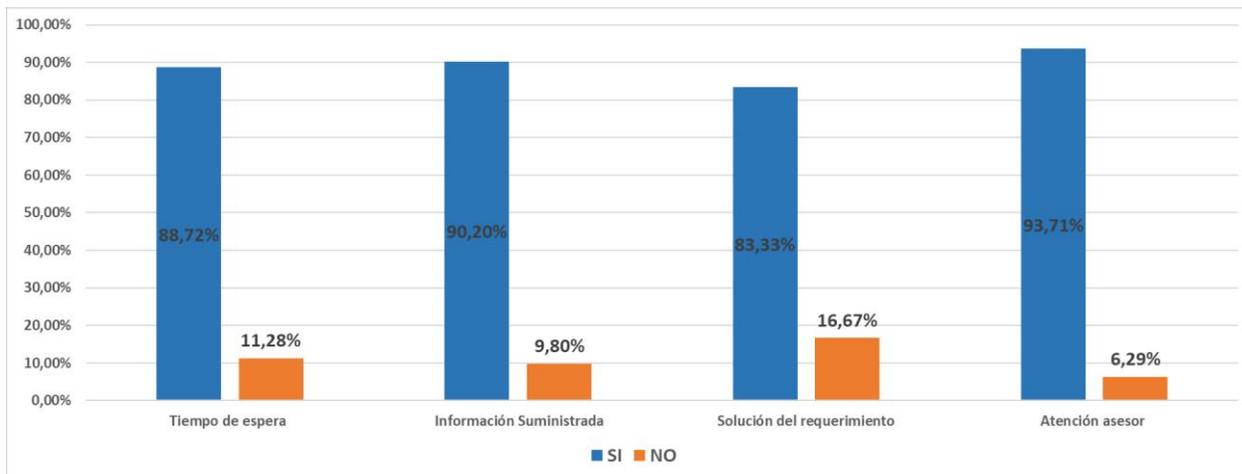


De igual forma se presentan las siguientes observaciones que son insumo para la mejora del servicio:

- “Ustedes se toman mucho tiempo en gestionar un proceso que presencialmente no pasa de una semana. En serio que falta de gestión para agilizar procesos vía electrónica. Muy desmotivadamente la manera que ustedes realizan su labor vía electrónica.”
- “No se responde lo que se solicita”

8.2. Encuesta de satisfacción presencial

Una vez finalizada la atención personal se contacta al usuario por medio de una llamada donde puede calificar el servicio recibido. En esta llamada 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.



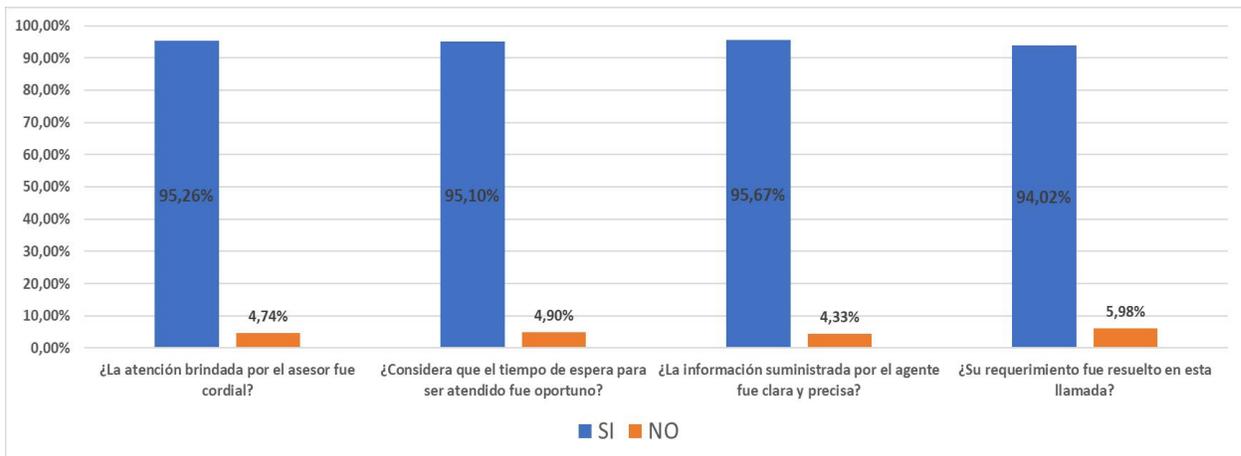
8.3. Encuesta de satisfacción telefónica

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.



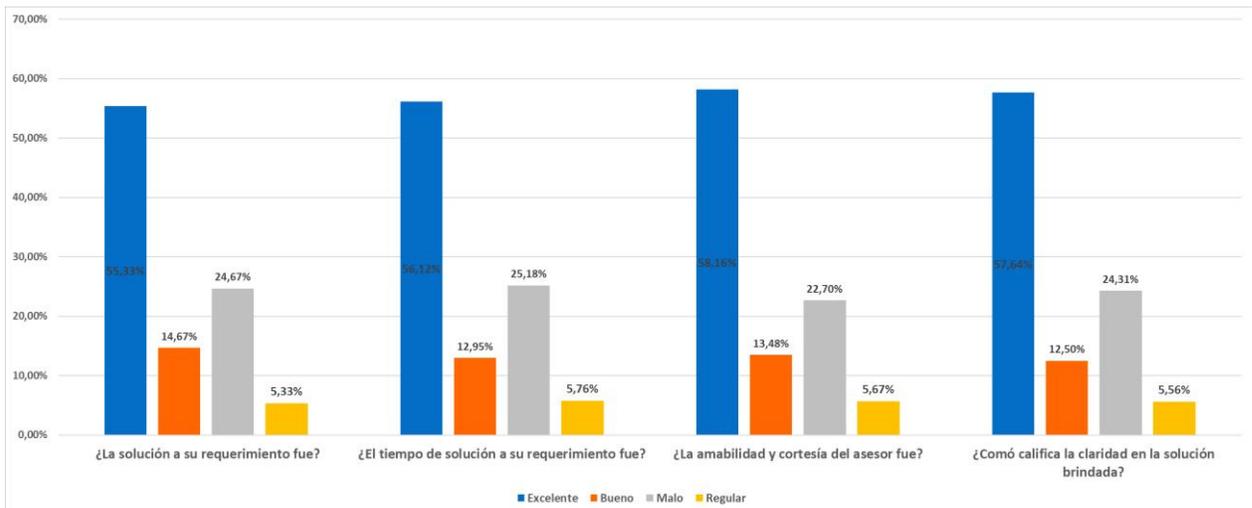
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
f08t.jyq fmdh +f8t f939 UXJh JIM=

Documento firmado digitalmente



8.4. 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.



8.5 Encuesta de satisfacción de las auditorías del proceso de Protección Marítima

De acuerdo con las coordinaciones realizadas con el proceso de Protección Marítima, en el III trimestre de 2022, se llevó a cabo la encuesta de satisfacción del subproceso de auditorías del Sistema de Gestión de Protección Marítima a los buques e instalaciones portuarias certificadas por Dimar, con el fin de garantizar el control eficaz de las medidas y procedimientos establecidos. Frente a esta actividad el proceso de Protección Marítima busca identificar la percepción del usuario al momento de recibir la visita por parte de nuestros funcionarios, para lo cual se consultaron los siguientes aspectos:





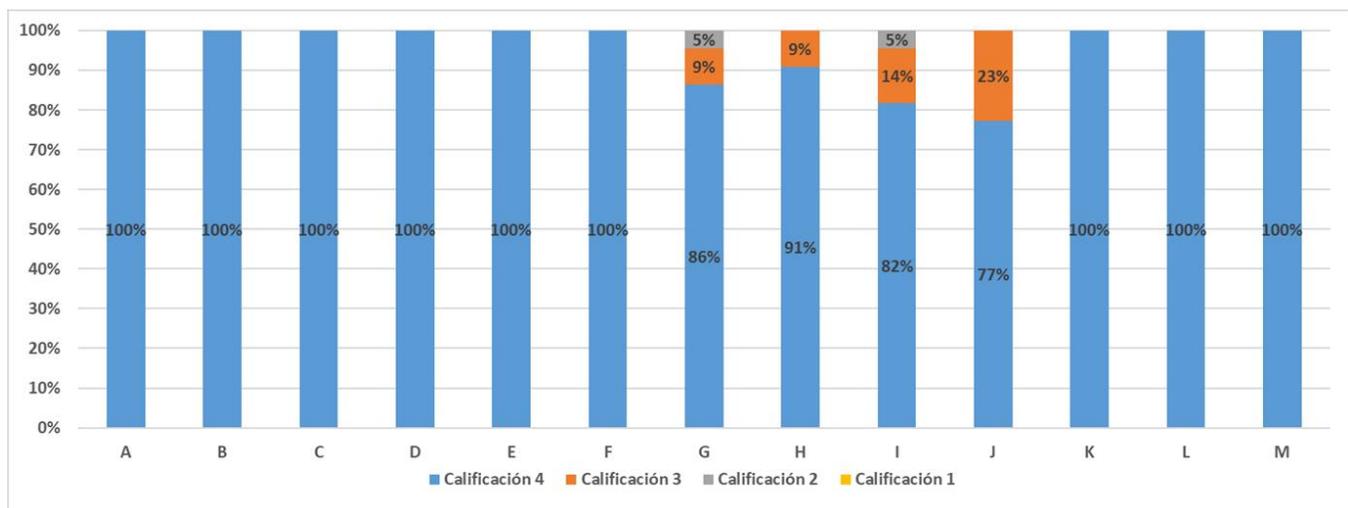
- A. El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado y asesoría.
- E. Existe coherencia entre la metodología definida para el proceso del auditor y el alcance planteado
- F. El desarrollo del proceso de auditoría en términos generales es adecuado.
- G. El auditor presentó oportunamente el plan de auditoría, especificando el objetivo, alcance y criterios
- H. El auditor evidenció preparación previa de la auditoría, demostrando conocimiento del proceso auditado (actividades, documentación y funcionamiento del proceso)
- I. Se cumplieron los tiempos programados en el plan de auditoría
- J. Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente
- K. Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- L. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- M. El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión.

Frente a su metodología se realizó contacto telefónico posterior a la auditoria donde se informó al usuario que la escala de calificación sería tomada de 1 a 4 para cada uno de los 13 ítems a evaluar para cada uno de los auditores.

La siguiente tabla muestra las equivalencias en nota para la calificación dada:

- Excelente (4)
- Bueno (3)
- Regular (2)
- Malo (1)

Luego de obtenido los datos se encuentra que la satisfacción con el proceso de auditoría de PBIP es de **99,3%**.





MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Finalmente, de manera atenta y respetuosa, se sugiere que el presente informe sea tenido en cuenta por parte de los diferentes procesos de la Entidad con el fin de direccionar sus planes a garantizar una adecuada atención y servicio al ciudadano.

Atentamente,

Técnico de Servicios **NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana
Grupo de Coordinación General

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse en <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
f08t j9yq fmdh +f8t f939 UXJh JIM=

Documento firmado digitalmente



“Consolidemos nuestro país marítimo”
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (+57) 601 220 0490. Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V1