

## MEMORANDO

(MEM-202400034 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC )

Bogotá, D. C., 22 de enero de 2024

PARA: Capitán de Navío  
**GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**  
Coordinador Grupo Coordinación General

DE: Profesional de Defensa  
**NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

**ASUNTO:** Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, IV trimestre 2023

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 octubre al 31 de diciembre de 2023.

### 1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del 12,0% en las peticiones recibidas con relación al III trimestre de 2023, para un total de 1299 peticiones recibidas en el IV trimestre de 2023.

I trimestre 2023	II trimestre 2023	III trimestre 2023	IV trimestre 2023
1465	1217	1476	1299

#### 1.1 Modalidad de petición.

El comportamiento general, el 42,19% de las peticiones corresponden a las catalogadas como peticiones Interés general o particular, seguido de peticiones entre autoridades y las peticiones de documentos y de información cada una con una participación del 25,64%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Tipo de petición	Total	%
Interés general o particular	548	42,19%
Peticiones entre Autoridades	333	25,64%
Peticiones de documentos y de información	333	25,64%
Denuncia	46	3,54%
Reclamo	31	2,39%
Queja	7	0,54%
Felicitación	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>100%</b>

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

Tipo de petición	Cantidad	%
<b>Interés general o particular</b>	<b>548</b>	<b>42,19%</b>
Reconocimiento de un Derecho	448	34,49%
Estado del trámite	73	5,62%
Sin Subtipo	25	1,92%
Documentos	2	0,15%
<b>Peticiones entre Autoridades</b>	<b>333</b>	<b>25,64%</b>
Sin Subtipo	333	25,64%
<b>Peticiones de documentos y de información</b>	<b>333</b>	<b>25,64%</b>
Información General	236	18,17%
Documentos	63	4,85%
Requisitos del trámite	30	2,31%
Sin Subtipo	3	0,23%
Normatividad	1	0,08%
<b>Denuncia</b>	<b>46</b>	<b>3,54%</b>
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	29	2,23%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	16	1,23%
Sin Subtipo	1	0,08%
<b>Reclamo</b>	<b>31</b>	<b>2,39%</b>
Demora en el tiempo de entrega del trámite	13	1,00%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	11	0,85%
Fallas en los canales de comunicación	6	0,46%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,08%
<b>Queja</b>	<b>7</b>	<b>0,54%</b>
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	4	0,31%
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0,23%
<b>Felicitación</b>	<b>1</b>	<b>0,08%</b>
A un funcionario	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>100%</b>

## 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: Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) 23,33%, seguido por el Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con el 22,32%, y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 10,62% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

Dependencia	Petición		Denuncia		Reclamo		Queja		Felicitación		TOTAL	
ASEPAC	286	22,02%	1	0,08%		0,00%	3	0,23%		0,00%	290	22,32%
ASIMPO	11	0,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	11	0,85%
CCCP	6	0,46%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,46%
CIOH	19	1,46%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	20	1,54%
CP01	46	3,54%	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%	48	3,70%
CP02	8	0,62%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,62%
CP03	39	3,00%	7	0,54%		0,00%		0,00%	1	0,08%	47	3,62%
CP04	81	6,24%	9	0,69%	3	0,23%		0,00%		0,00%	93	7,16%
CP05	119	9,16%	9	0,69%	10	0,77%		0,00%		0,00%	138	10,62%
CP06	6	0,46%	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,54%
CP07	20	1,54%	3	0,23%		0,00%		0,00%		0,00%	23	1,77%
CP08	14	1,08%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	15	1,15%
CP09	34	2,62%	12	0,92%	1	0,08%		0,00%		0,00%	47	3,62%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

CP10	4	0,31%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,31%			
CP11	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
CP12	2	0,15%	2	0,15%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,31%			
CP14	4	0,31%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,31%			
GLEMAR	9	0,69%		0,00%	0,00%	4	0,31%	13	1,00%			
GRUDHU	14	1,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14	1,08%			
GRUINCO	2	0,15%		0,00%	4	0,31%	0,00%	6	0,46%			
INRED 4		0,00%		0,00%	1	0,08%	0,00%	1	0,08%			
SUBAFIN	43	3,31%		0,00%	1	0,08%	0,00%	44	3,39%			
SUBDEMAR	16	1,23%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	16	1,23%			
SUBDEMAR-LITORALES	12	0,92%		0,00%	1	0,08%	0,00%	13	1,00%			
SUBMERC	6	0,46%		0,00%	1	0,08%	0,00%	7	0,54%			
SUBMERC- EMPRESAS	6	0,46%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6	0,46%			
SUBMERC-GENTEDEMAR	75	5,77%		0,00%	7	0,54%	0,00%	82	6,31%			
ACAP	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
SUBMERC-NAVES	303	23,33%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	303	23,33%			
SUBMERC-TRANSPORTE	24	1,85%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	24	1,85%			
AMAT	2	0,15%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,15%			
SEMAP	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
<b>Total general</b>	<b>1214</b>	<b>93,46%</b>	<b>46</b>	<b>3,54%</b>	<b>31</b>	<b>2,39%</b>	<b>7</b>	<b>0,54%</b>	<b>1</b>	<b>0,08%</b>	<b>1299</b>	<b>100%</b>

### 1.3. Modalidad de petición por asunto / tema.

Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Naves con el 39,65%, seguido por Gente de Mar con un 16,32% y en tercer lugar asuntos de Litorales con un 12,09% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación.

Tipo de Asunto	Cantidad	%
Naves	515	39,65%
Gente de Mar	212	16,32%
Litorales	157	12,09%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
 Autoridad Marítima Colombiana

Información General de la Entidad	82	6,31%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	72	5,54%
Administrativo y Financiero	58	4,46%
Control de Tráfico Marítimo	50	3,85%
Empresas	46	3,54%
Investigación Científica Marítima	36	2,77%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	29	2,23%
Desarrollo Humano	22	1,69%
Protección Marítima (PBIP)	4	0,31%
Señalización Marítima	4	0,31%
Inspecciones	4	0,31%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas	3	0,23%
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros	2	0,15%
Atención al usuario	2	0,15%
Derechos Humanos	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>100%</b>

#### 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	1077	82,91%
Sitio Web (Sede Electrónica)	101	7,78%
Presencial	74	5,70%
Línea Gratuita	33	2,54%
Chat	7	0,54%
Empresas de mensajería	7	0,54%
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>100%</b>

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**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 genera una disminución del 2,6% para el número de atenciones con relación a las 8023 atenciones registradas para el III trimestre de 2023.

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	6134	78,49%
Call Center	1234	15,79%
Otros (chat)	447	5,72%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>7815</b>	<b>100%</b>

### 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	548	28	2	5
Peticiones entre Autoridades	333	9	3	4
Peticiones de documentos y de información	333	17	2	2
Denuncia	46	3	3	4
Reclamo	31	5	2	6
Queja	7	0	0	10
Felicitación	1	0	0	8
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>62</b>	<b>1,71</b>	<b>5,6</b>

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

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

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimiento	% vencimiento
CP07	23	7	30,4%
SUBAFIN	44	10	22,7%
ASIMPO	11	2	18,2%
SUBDEMAR-LITORALES	13	2	15,4%
CIOH	20	3	15,0%
SUBMERC	7	1	14,3%
CP09	47	4	8,5%
CP01	48	4	8,3%
GRUDHU	14	1	7,1%
SUBDEMAR	16	1	6,3%
SUBMERC-GENTEDEMAR	82	5	6,1%
CP05	138	7	5,1%
CP04	93	3	3,2%
ASEPAC	290	7	2,4%
SUBMERC-NAVES	303	5	1,7%
ACAP	1	0	0,0%
CCCP	6	0	0,0%
CP02	8	0	0,0%
CP03	47	0	0,0%
CP06	7	0	0,0%
CP08	15	0	0,0%
CP10	4	0	0,0%
CP11	1	0	0,0%
CP12	4	0	0,0%
CP14	4	0	0,0%
GLEMAR	13	0	0,0%
GRUINCO	6	0	0,0%
INRED 4	1	0	0,0%

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

SUBMERC- EMPRESAS	6	0	0,0%
SUBMERC-TRANSPORTE	24	0	0,0%
AMAT	2	0	0,0%
SEMAP	1	0	0,0%
<b>Total general</b>	<b>1299</b>	<b>62</b>	<b>4,8%</b>

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 2,0 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 2 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
CP05	0	10	10
SUBMERC-GENTEDEMAR	0	7	7
GRUINCO	0	4	4
GLEMAR	4	0	4
ASEPAC	3	0	3
CP04	0	3	3
SUBAFIN	0	1	1
SUBMERC	0	1	1
SUBDEMAR-LITORALES	0	1	1
CIOH	0	1	1
CP09	0	1	1
CP08	0	1	1
INRED 4	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>38</b>

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



### 1.7.2 Quejas y reclamos por asunto

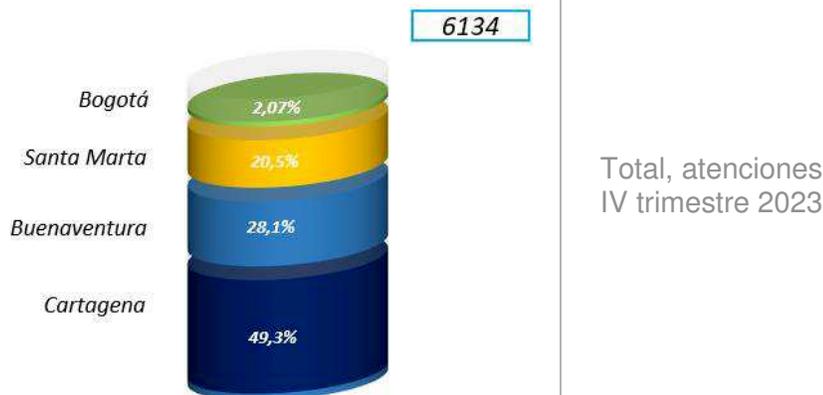
A continuación, se relacionan las quejas y reclamos, por asunto y se relaciona la subclasificación por tipo de petición.

Asunto / Sub tipificación	Queja	Reclamo	Total general
Ausencia de atención en los canales de comunicación	0	1	1
Demora en el tiempo de entrega del trámite	0	13	13
Fallas en los canales de comunicación	0	6	6
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	0	11	11
Presunta Negligencia de un funcionario	3	0	3
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	4	0	4
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>31</b>	<b>38</b>

## 2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 6134 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 3,07% sobre el trimestre anterior. 6134 atenciones entre las capitanías de Cartagena, Buenaventura, Santa Marta, Bogotá que representan el 100% del total de las atenciones.

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 45,7% 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 38,5%.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

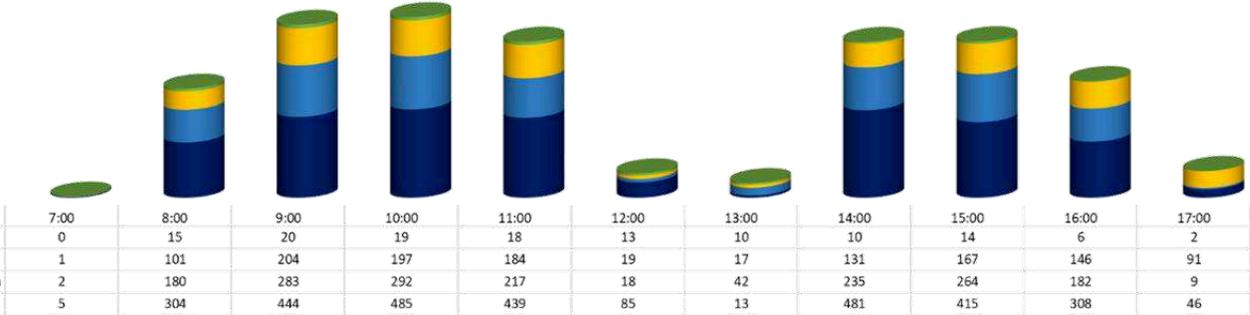
Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4

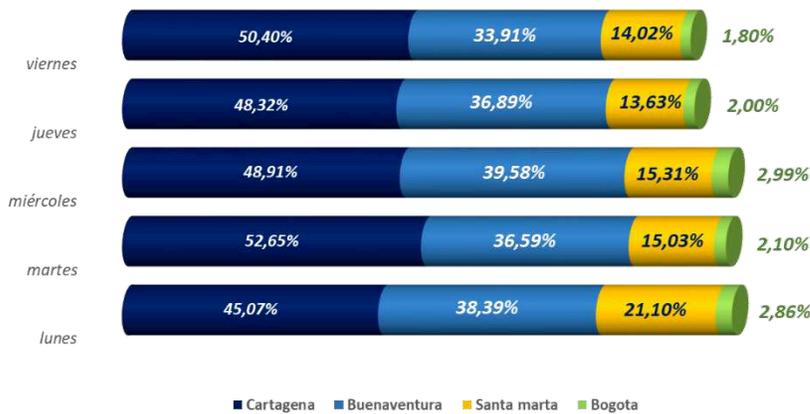


Atenciones IV trimestre 2023 por hora



## 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 (22,1%), miércoles (21,7%) y jueves (20,9%) con mayor afluencia, representado en un 64,4% del total de atenciones. Las capitánías con mayor participación en atenciones son Cartagena, Buenaventura, Santa Marta y Bogotá.



## 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 26,4%, seguido por información requisitos del trámite con 15,9%, información general con 15,7% y radicación de un trámite con 12,7%.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

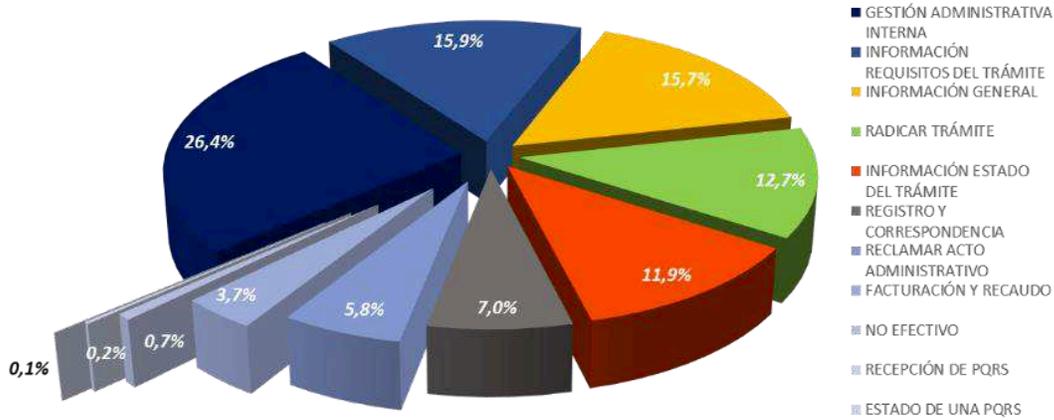
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

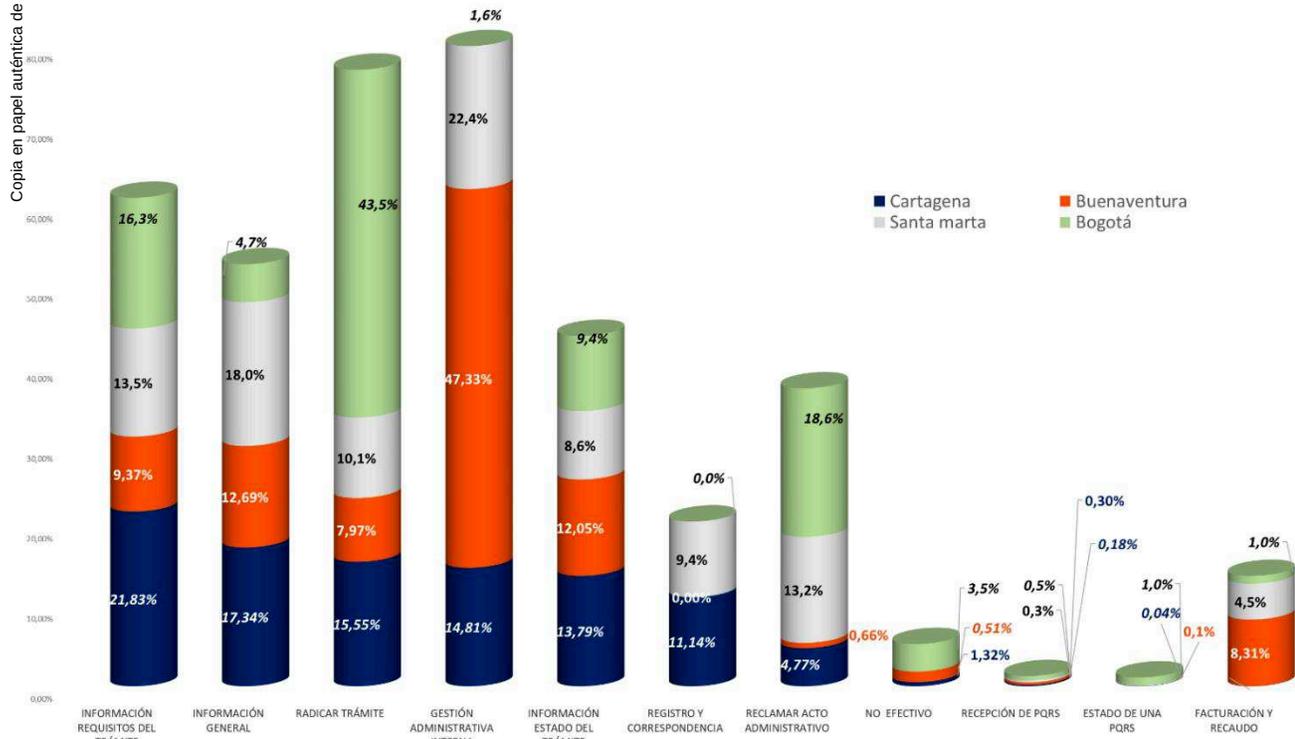
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4





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



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

TRÁMITE	CP05	CP01	CP04	SC
INFORMACIÓN REQUISITOS DEL TRÁMITE	21,83%	9,37%	13,50%	16,34%
INFORMACIÓN GENERAL	17,34%	12,69%	17,97%	4,75%
RADICAR TRÁMITE	15,55%	7,97%	10,05%	43,47%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA	14,81%	47,33%	22,41%	1,56%
INFORMACIÓN ESTADO DEL TRÁMITE	13,79%	12,05%	8,55%	9,40%
REGISTRO Y CORRESPONDENCIA	11,14%	0,00%	9,44%	0,00%
RECLAMAR ACTO ADMINISTRATIVO	4,77%	0,66%	13,24%	18,56%
NO EFECTIVO	0,51%	1,32%	0,00%	3,46%
RECEPCIÓN DE PQRS	0,18%	0,30%	0,28%	0,52%
ESTADO DE UNA PQRS	0,04%	0,00%	0,08%	0,98%
FACTURACIÓN Y RECAUDO	0,03%	8,31%	4,49%	0,97%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3. Línea de atención al ciudadano

Para el IV trimestre de 2023, se presentó una disminución en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el III trimestre de 2023, pasando 1287 a 1234 atenciones, que representa el 4,1% menos de interacciones.

Dentro del análisis de gestión telefónica se evidencia para IV trimestre de 2023, el nivel de atención se mantuvo por encima del 80% quedando para este trimestre en 81,9 %, garantizando la solución en primer contacto con los usuarios, dentro de este trimestre se dio capacitación a nuevo personal para atención en el canal garantizando la solución en el canal al primer contacto, disminuyendo la remarcaación de los usuarios y ocupación del canal.

Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica con el personal nuevo se garantizó un manejo y acompañamiento de la llamada, permitiendo tener un tiempo promedio de 00:13:30 minutos, dentro de este tiempo el asesor de servicio interactúa con el usuario para validar, explicar y gestionar sus inquietudes en ocasiones estas interacciones se incrementan por el manejo de las herramientas tecnológicas por parte de los usuarios en cuanto a consultas referentes a la sede electrónica en donde se les indica el paso a paso y el manejo desde dispositivos de cómputo.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

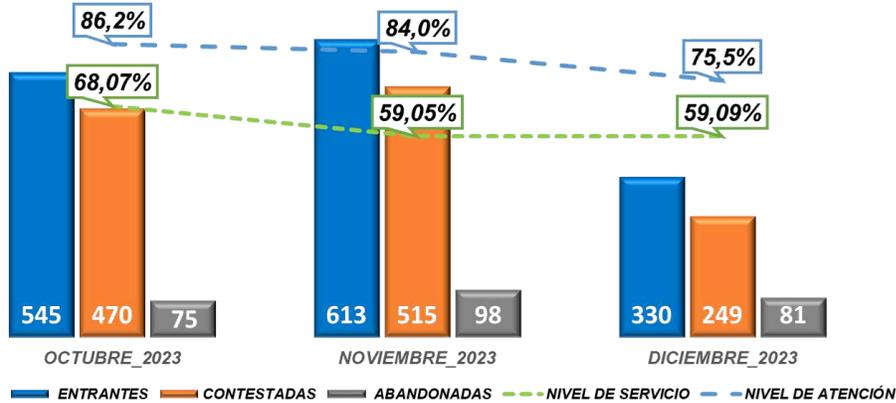
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

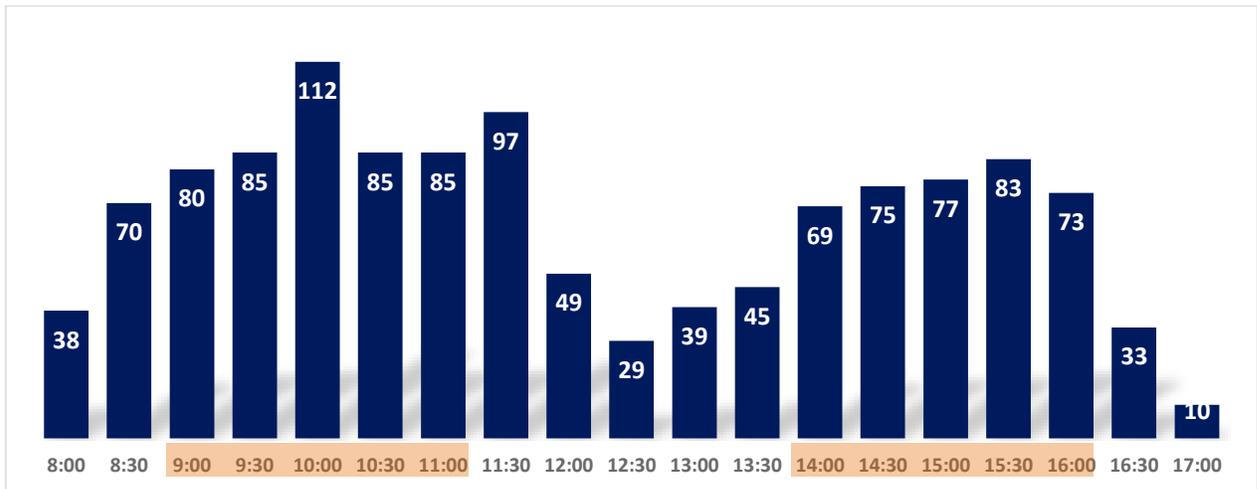
Para el cierre del trimestre se presentó una contingencia frente al canal por novedades en el enrutamiento de las líneas nacional y local, disponiendo el personal para canales adicionales como chat y presencial. Al retomar los servicios el equipo de asesores garantizó la cobertura de las atenciones de llamadas atendiendo por encima del 75% el total de llamadas al cierre de trimestre y mejorando los tiempos de atención llegando a un promedio de 00:12:00 minutos.



### 3.1 Tráfico de llamadas

Para el IV trimestre de 2023 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am a 11:00 am se encontró un 36,2% 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 30,6% de comunicaciones.

Llamadas atendidas IV trimestre 2023



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

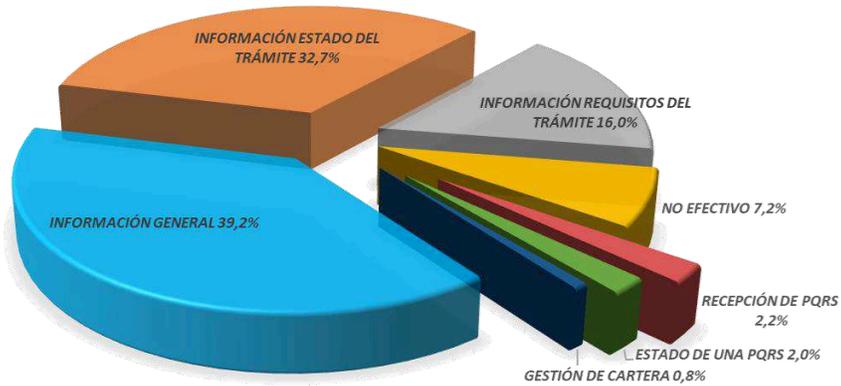
A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
 Autoridad Marítima Colombiana

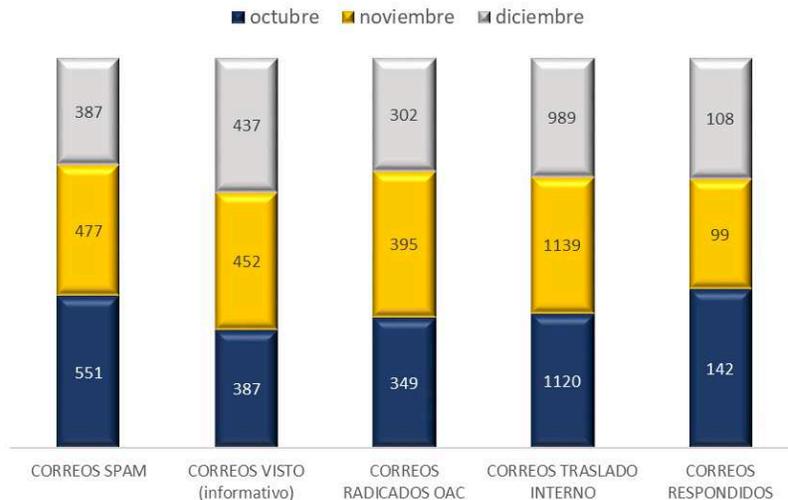
### 3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 39,2% se relaciona con información general, 32,7% Información estado de trámite, 16,0% Información requisitos del trámite, 7,2% no efectivo donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba, 2,2 % recepción de una pqrs y 2,0% estado de una pqrs.



### 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 menor al 1% pasando de 7303 a 7334.



**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4

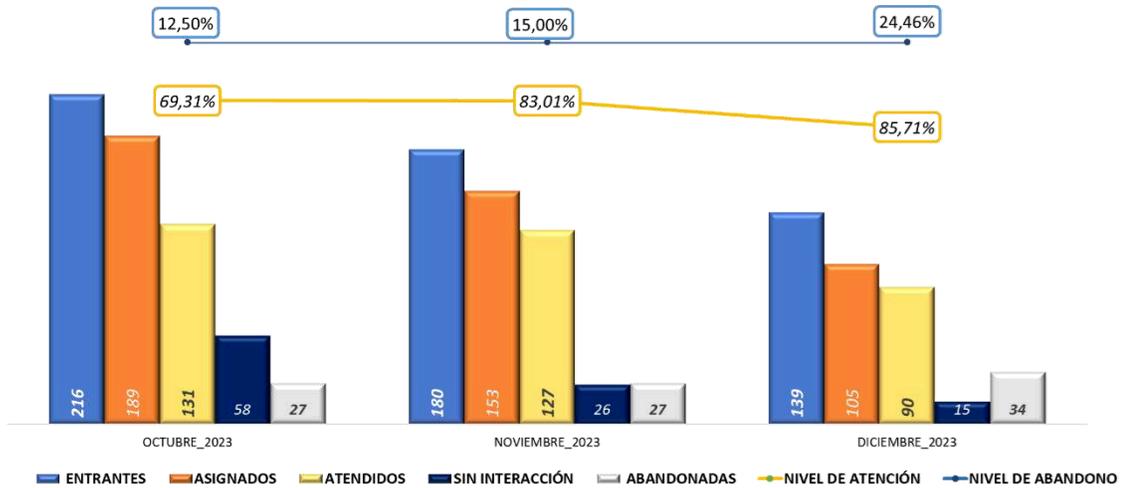


**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

## 5. Atención chat.

### 5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Transacciones Chat atendidas IV trimestre 2023



Para el IV trimestre de 2023 se registra un aumento en la cantidad de interacciones ingresadas a nuestros asesores en un 8,7% representadas en 447 interacciones frente a las 408 interacciones del III trimestre del 2023; dentro del trimestre el mes de octubre presentó el nivel de atención más bajo con un porcentaje del 69,31%, llevándonos a tomar mejoras en la disponibilidad del recurso para el mes de noviembre y diciembre mejorando la atención al cierre del trimestre en 16,4% logrando nivel de atención por encima del 85,0% en el canal, adicional la disminución de interacciones sin interacción al cierre del trimestre en un 74,1% en comparación con el mes de octubre 2023.

### 5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Para el IV trimestre de 2023 el mayor flujo de contactos se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:00 am - 11:00 am se encontró un 36,7% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:30 pm a 3:30 pm con un 28,6% de comunicaciones.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

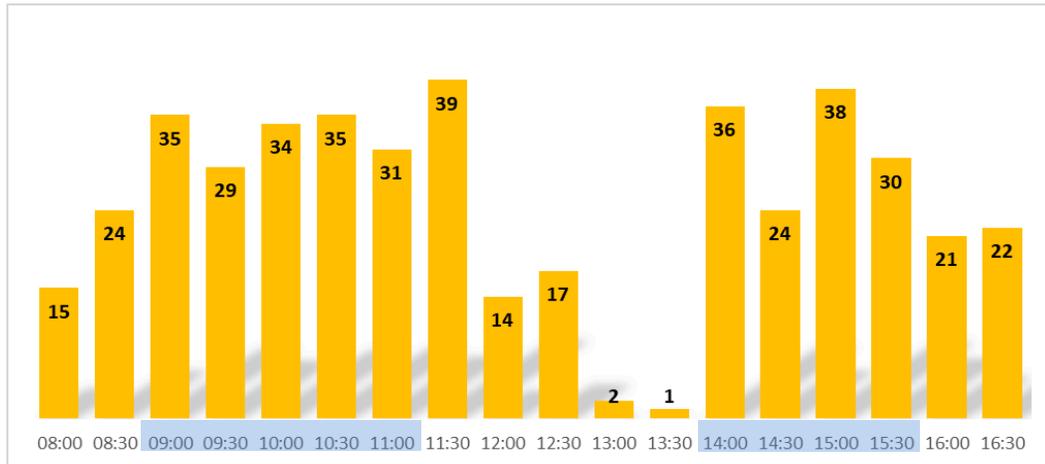
Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



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

A continuación, se relacionan los trámites radicados por asunto relacionado la cantidad presentada para el IV trimestre de 2023 un total de 1484, presentando una disminución de tramites del 13,5% frente a la cantidad del III trimestre de 2023 un total 1715.

TRÁMITE	CANTIDAD
Certificado de suficiencia	567
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	246
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	204
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	142
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	82
Asignación Número de Identificación del Casco	71
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	57
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	57
Licencia de peritos marítimos	20
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	13
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	7
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	5
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	5

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



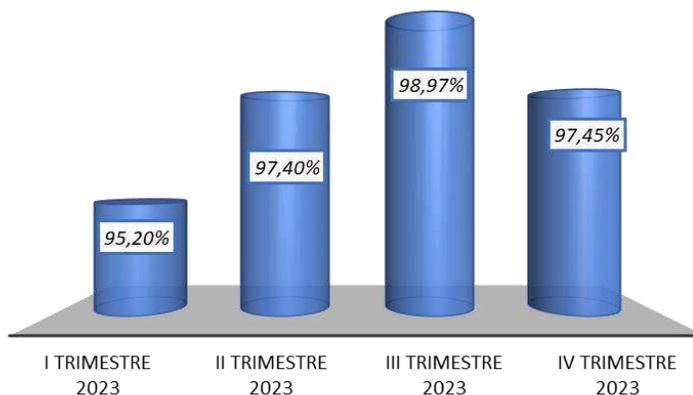
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	2
Permiso Especial de Practicaje	2
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	2
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	1
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	1
<b>Total general</b>	<b>1484</b>

## 7. Resultados indicadores de gestión

### 7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el IV trimestre de 2023 se registra un porcentaje de atención oportuna del 97.45%, disminuyendo el porcentaje del trimestre anterior en un 1,52% dando cumplimiento a la meta pactada del 95%.



### 7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 2 días posteriores a la fecha de vencimiento, lo que 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 no se registraron denuncia por presuntos hechos de corrupción.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



## 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 86.80% de los usuarios respondieron que se encuentran satisfechos según la encuesta del sistema de atención peticiones, (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:

- ✓ “Buenos días, me permito informar que los requerimientos fueron resueltos satisfactoriamente; agradeciendo por su valiosa colaboración.”
- ✓ “Siempre estaré muy Agradecido Con Dimar, Todo lo que he realizado durante mis 40 años de Marino a codo muy satisfactorio, no le pongo 3 si no un 10 Gracias.”.

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

- ✓ “Buen día todo es perfecto solo les pido el gran favor que me ayuden con mis licencias que están en su base de datos mi nombre es Javier Payan Blanguicett cc 73.213.724 les pido el reenvío a mi correo electrónico ya que soy padre de familia y se me dificultad para descargar esos certificados.”
- ✓ “Se demora mucho la revisión de estupefacientes y atrasa el proceso del título de navegación”.
- ✓ Radicar los documentos por internet no fue posible. La demora en oficinas es dispendiosa y hace mucho sol para esperar afuera.

### 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.

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

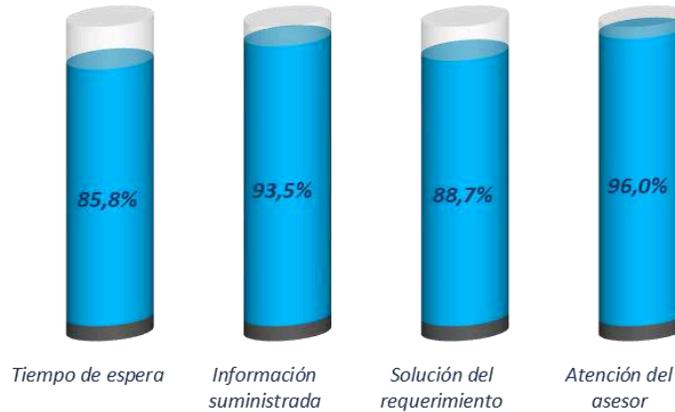
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4





Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Sis-tramitesenlinea> URZJ tm3X hH0e swN4 YTW 3YSb lInE=



### 8.3. Encuesta de satisfacción telefónica.

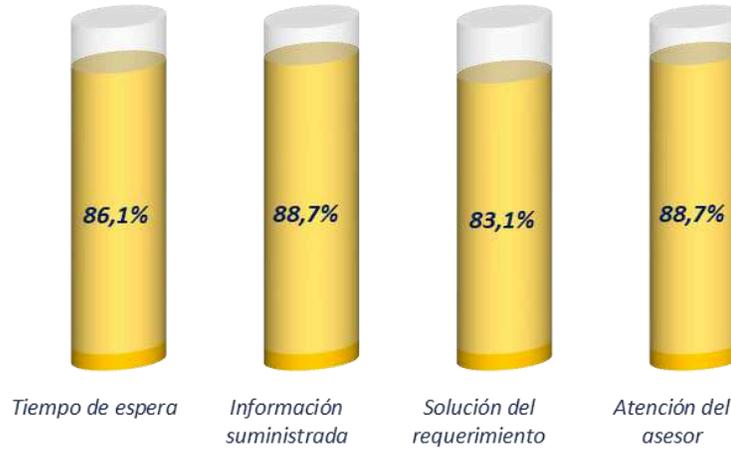
Una vez finalizada la atención telefónica el usuario tiene la opción de calificar el servicio recibido donde contesta cuatro preguntas relacionadas con cordialidad en la atención, tiempo de espera para ser atendido, calidad de la información recibida y resolución del motivo de comunicación.



### 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 IV trimestre de 2023, 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, al finalizar cada una de las auditorías a través de la implementación para responder la encuesta en línea, esto 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

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



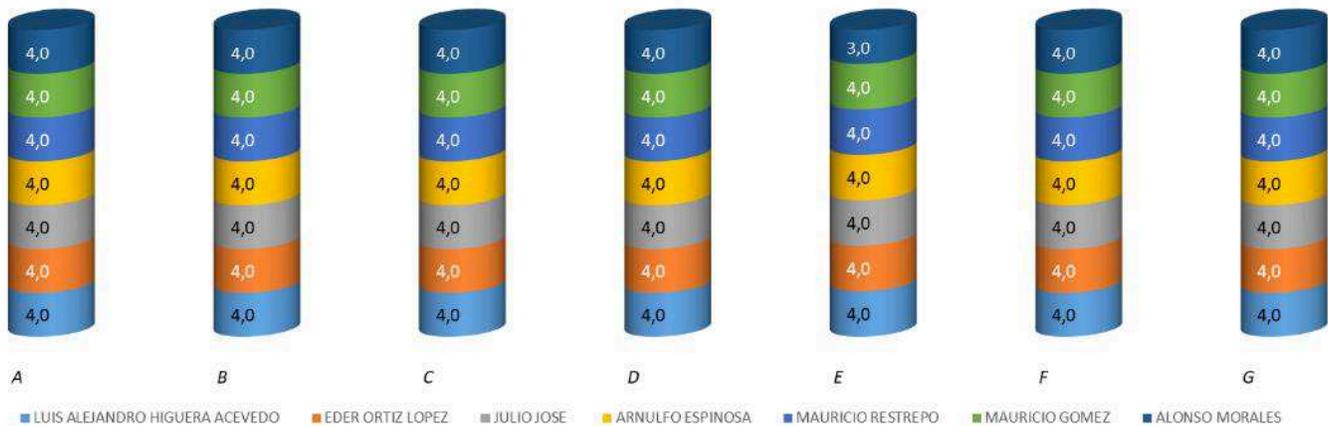
- J. Las novedades reportadas por el auditor fueron evidenciadas objetivamente.
- K. Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- L. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- M. El auditor brindó espacios de comunicación para que el auditado expresara su opinión.
- N. Los hallazgos y conclusiones de la auditoría fueron explicados claramente.

Frente a su metodología como se indicó previamente, los usuarios acceden a la encuestas a través de un enlace o código QRS donde se encuentra el formulario con los diferentes aspectos a evaluar y una escala de calificación de 1 a 4 para cada uno de los 14 ítems.

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

- Totalmente de acuerdo (4)
- De acuerdo (3)
- Parcialmente de acuerdo (2)
- En desacuerdo (1)

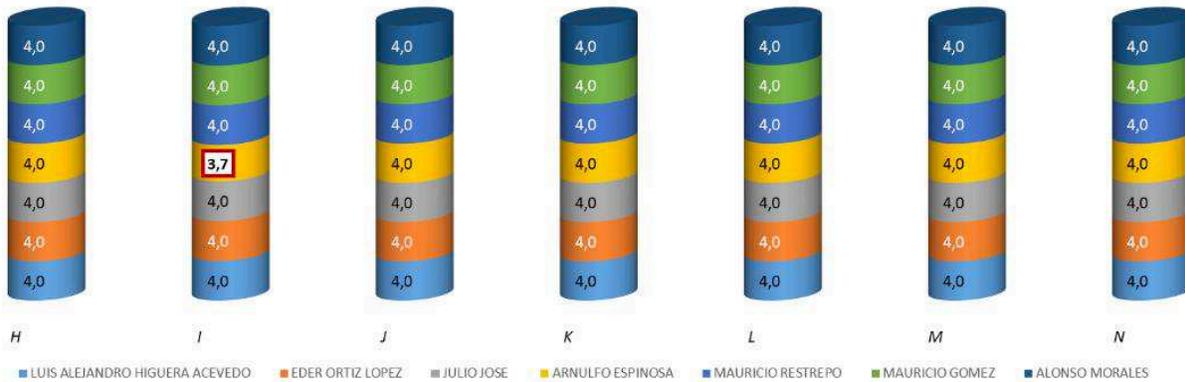
Luego de obtenido los datos se encuentra que la satisfacción con el proceso de auditoría de PBIP es de 100%.



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/Sis-tramitesonline> URZJ tm3X hH0e swN4 YTW 3YSb lHtE=

Documento firmado digitalmente





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,

Profesional de Defensa **NORA ELENA CARRANZA ALBARRACÍN**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana  
Grupo de Coordinación General

**“Consolidemos nuestro país marítimo”**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

Conmutador (+57)601 220 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

A2-00-FOR-020-V4



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana