



MEMORANDO

(MEM-202300107 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá, D. C., 7 de febrero de 2023

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

DE: Técnico de Servicio y Atención
NORA ELENA CARRANZA ALBARRCÍN
Responsable Área de servicio y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno proceso G5.2 Servicio y Participación Ciudadana, IV 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 octubre al 31 de diciembre de 2022.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del 14,2% en las peticiones recibidas con relación al 3er trimestre de 2022, para un total de 1172 peticiones recibidas en el IV trimestre de 2022.

Atentamente,

I trimestre 2022	II trimestre 2022	III trimestre 2022	IV trimestre 2022
1163	1269	1366	1172

1.1 Modalidad de petición.

El comportamiento general, el 53,8% las peticiones corresponden a las catalogadas como de interés general o particular, seguido de las peticiones entre autoridades con un 23,8% y las peticiones de documentos y de información con el 12,2%.

Tipo de petición	Total	%
Interés general o particular	631	53,8%
Peticiones entre Autoridades	279	23,8%
Peticiones de documentos y de información	143	12,2%
Reclamo	69	5,9%
Presunta	23	2,0%





irregularidad		
Queja	17	1,5%
Consulta	8	0,7%
Sugerencia	2	0,2%
Total general	1172	100%

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

Tipo de petición	Cantidad	%
Interés general o particular	631	53,84%
Estado del trámite	98	8,36%
Normatividad	1	0,09%
Reconocimiento de un Derecho	70	5,97%
Sin subtipo	462	39,42%
Peticiones entre Autoridades	279	23,81%
Sin subtipo	279	23,81%
Peticiones de documentos y de información	143	12,20%
Documentos	12	1,02%
Información General	24	2,05%
Requisitos del trámite	13	1,11%
Sin subtipo	94	8,02%
Reclamo	69	5,89%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	14	1,19%
Fallas en los canales de comunicación	9	0,77%
Sin subtipo	46	3,92%
Presunta irregularidad	23	1,96%
Ausencia de atención en los canales de comunicación	1	0,09%
Estado del trámite	1	0,09%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	3	0,26%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	2	0,17%
Sin subtipo	16	1,37%
Queja	17	1,45%
Presunta Negligencia de un funcionario	1	0,09%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0,09%
Sin subtipo	15	1,28%
Consulta	8	0,68%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	1	0,09%





Sin subtipo	7	0,60%
Sugerencia	2	0,17%
Sin subtipo	2	0,17%
Total general	1172	100%

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 23,72%, seguido por la Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) con un 18,43% y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 15,27% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás dependencias con su correspondiente cantidad y porcentaje de participación.

Dependencia	Peticiones		Queja		Reclam o		Sugerencia	Consulta		TOTAL	
Area Capitanías de Puerto	1	0,09%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	1	0,09%
ASEPAC	258	22,01 %	1	0,09 %	1	0,94 %	0,00%	8	0,68 %	278	23,72 %
ASIMPO	15	1,28%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	15	1,28%
CCCP	1	0,09%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	1	0,09%
CIOH	17	1,45%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	17	1,45%
CP01	61	5,20%	1	0,09 %	1	0,09 %	0,00%		0,00 %	63	5,38%
CP02	10	0,85%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	10	0,85%
CP03	37	3,16%		0,00 %	2	0,17 %	0,00%		0,00 %	39	3,33%
CP04	58	4,95%	1	0,09 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	59	5,03%
CP05	133	11,35 %	1	0,85 %	3	3,07 %	0,00%		0,00 %	179	15,27 %
CP06	1	0,09%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	1	0,09%
CP07	27	2,30%		0,00 %	7	0,60 %	0,00%		0,00 %	34	2,90%
CP08	21	1,79%		0,00 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	21	1,79%
CP09	22	1,88%	1	0,09 %		0,00 %	0,00%		0,00 %	23	1,96%





CP10	5	0,43%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	5	0,43%		
CP11	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
CP12	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
CP14	4	0,34%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	4	0,34%		
CP16	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
CP19	2	0,17%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	2	0,17%		
GLEMAR	8	0,68%	1	0,09%	1	0,09%	1	0,09%	4	0,34%	15	1,28%
GRASI	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
GRUCOG	2	0,17%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	2	0,17%		
GRUDHU	20	1,71%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	20	1,71%		
GRUINCO	1	0,09%		0,00%	2	0,17%		0,00%	0,00%	3	0,26%	
INRED 1	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
INRED 3	1	0,09%		0,00%	0,00%	1	0,09%	0,00%	2	0,17%		
SEMAB	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
SUBAFIN	24	2,05%		0,00%	3	0,26%		0,00%	0,00%	27	2,30%	
SUBDEMAR	16	1,37%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	16	1,37%		
SUBDEMAR-LITORALES	26	2,22%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	26	2,22%		
SUBMERC	1	0,09%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	1	0,09%		
SUBMERC-EMPRESAS	5	0,43%		0,00%	2	0,17%		0,00%	0,00%	7	0,60%	
SUBMERC-GENTEDEMAR	45	3,84%	2	0,17%	2	0,17%		0,00%	1	0,09%	50	4,27%
SUBMER-NAVES	214	18,26%		0,00%	2	0,17%		0,00%	0,00%	216	18,43%	
SUNMER-TRANSPORTE	29	2,47%		0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	29	2,47%		
Total general	107	91,4%	1	1,5%	6	5,9%	2	0,2%	1	1%	117	100%
	1		7		9				3		2	

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil/co/SI-tramitesenlinea> con el código QR o el código de verificación KVHe 6Qaw IVUS TGGA LR77 k6XN 0/ig=





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	854	72,87%
Sitio Web (Sede Electrónica)	121	10,32%
Presencial	114	9,73%
Línea Gratuita	53	4,52%
Empresas de mensajería	19	1,62%
Chat	11	0,94%
Total general	1172	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 disminución en 4,6% para el número de atenciones con relación a 7941 atenciones registradas para el III 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%

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	631	69	2,59	11,3
Peticiones entre Autoridades	279	18	2,72	5,9
Peticiones de documentos y de información	143	21	2,14	7,8
Reclamo	69	12	1,58	10,9
Presunta irregularidad	23	1	3,00	11,9
Queja	17	1	3,00	9,6
Consulta	8			21,8
Sugerencia	2			18,0
Total general	1172	122	2,51	12,15

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

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Cuenta de vencimiento	% vencimiento
GRASI	1	1	100,00%
GRUCOG	2	2	100,00%
CP10	5	3	60,00%
INRED 3	2	1	50,00%
SUBMERC-EMPRESAS	7	3	42,86%
ASIMPO	15	4	26,67%
CP07	34	7	20,59%
CP02	10	2	20,00%
SUBDEMAR	16	3	18,75%
CP05	179	31	17,32%
GRUDHU	20	3	15,00%

"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





ASEPAC	278	37	13,31%
CP09	23	3	13,04%
CIOH	17	2	11,76%
SUBAFIN	27	3	11,11%
SUNMER-TRANSPORTE	29	3	10,34%
SUBMERC-GENTEDEMAR	50	4	8,00%
SUBDEMAR-LITORALES	26	2	7,69%
CP03	39	2	5,13%
CP04	59	3	5,08%
CP01	63	1	1,59%
SUBMER-NAVES	216	3	1,39%
Area Capitanías de Puerto	1		0,00%
CCCP	1		0,00%
CP06	1		0,00%
CP08	21		0,00%
CP11	1		0,00%
CP12	1		0,00%
CP14	4		0,00%
CP16	1		0,00%
CP19	2		0,00%
GLEMAR	15		0,00%
GRUINCO	3		0,00%
INRED 1	1		0,00%
SEMAB	1		0,00%
SUBMERC	1		0,00%
Total general	636	105	16,51%

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 2,51 días, esto significa que, en promedio, las peticiones que son resueltas fuera de los tiempos se están resolviendo aproximadamente en 3 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.



“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

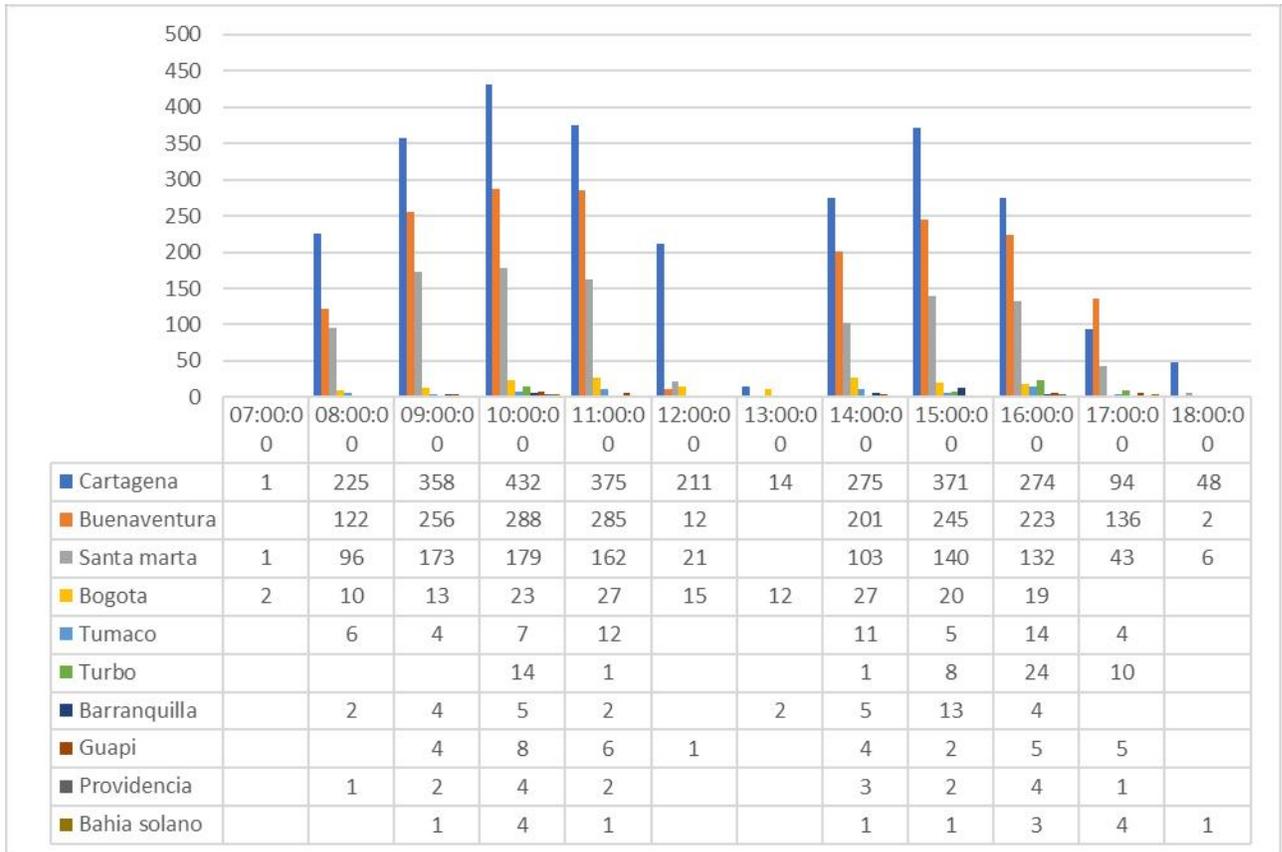
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – (+57) 601 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



2. Atención presencial

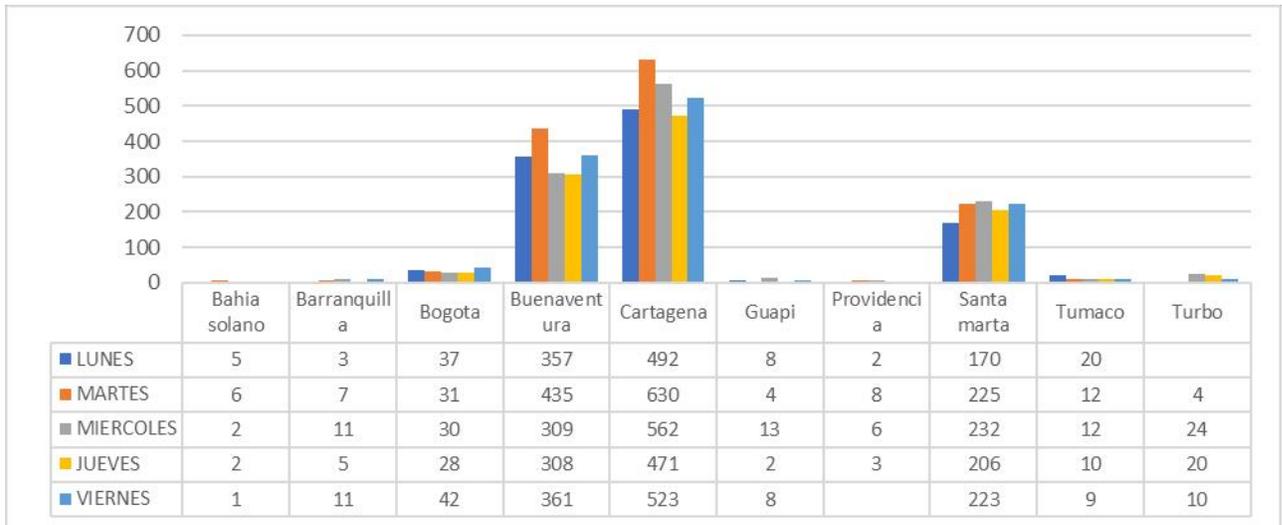
Para el trimestre a reportar, se registran 5900 atenciones a usuarios en las unidades de la Entidad, que representa un descenso del 1,88% sobre el trimestre anterior. Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 44,95% de las atenciones totales comprenden entre las 09:00 y 11:00, siendo éste 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 36,27%



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

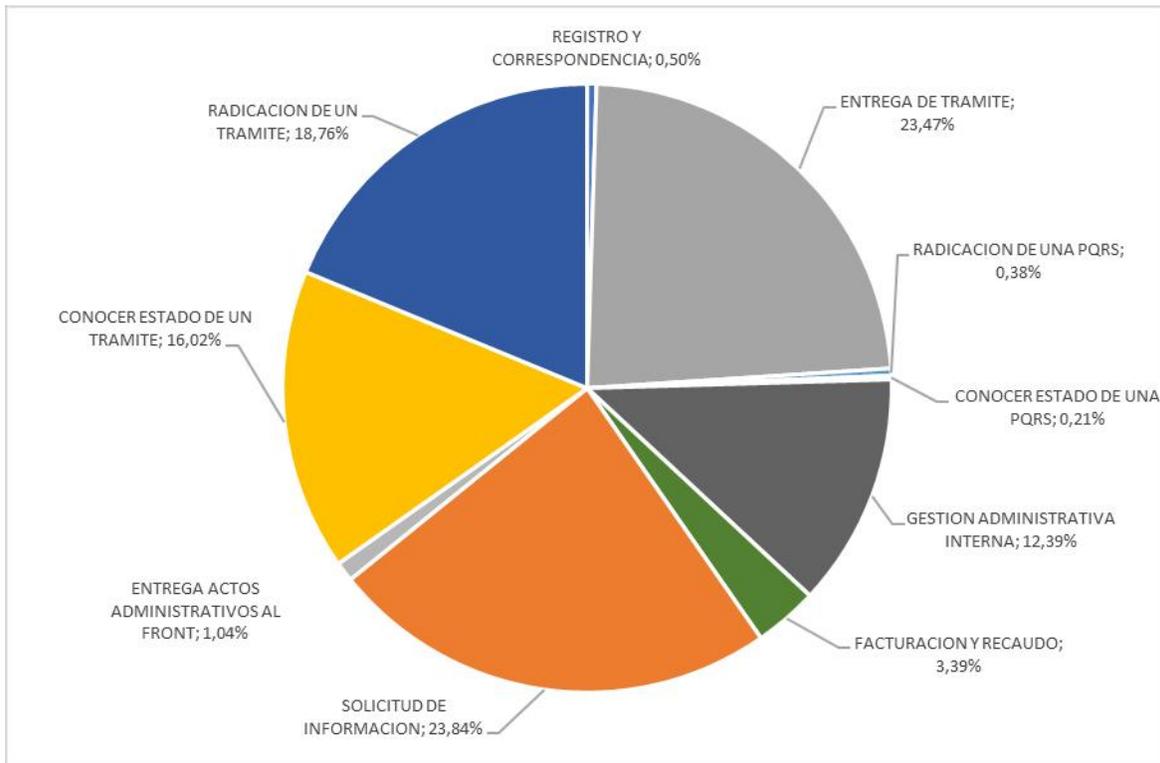
Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas a las unidades en la atención presencial se resaltan los martes, miércoles y viernes con mayor afluencia, representado en un 63,58% del total de atenciones.





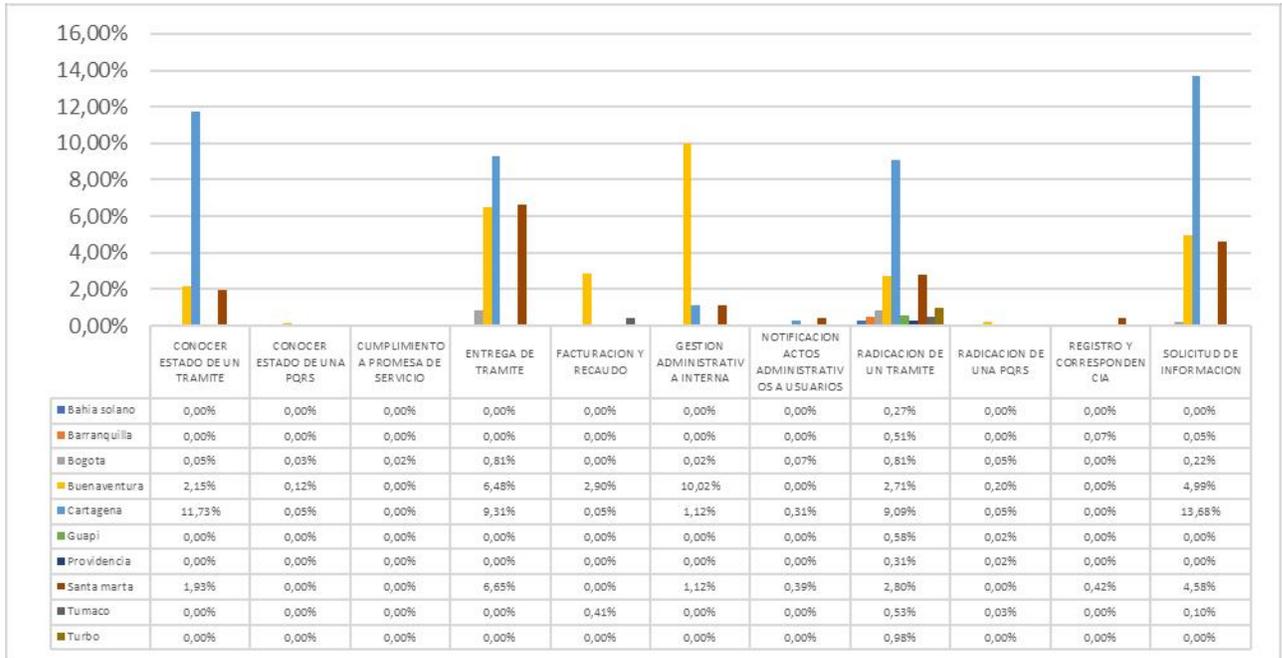
2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la solicitud de información 23,84%, seguido por entrega de trámite con 23.47% y radicación de un trámite con 18,76%.





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



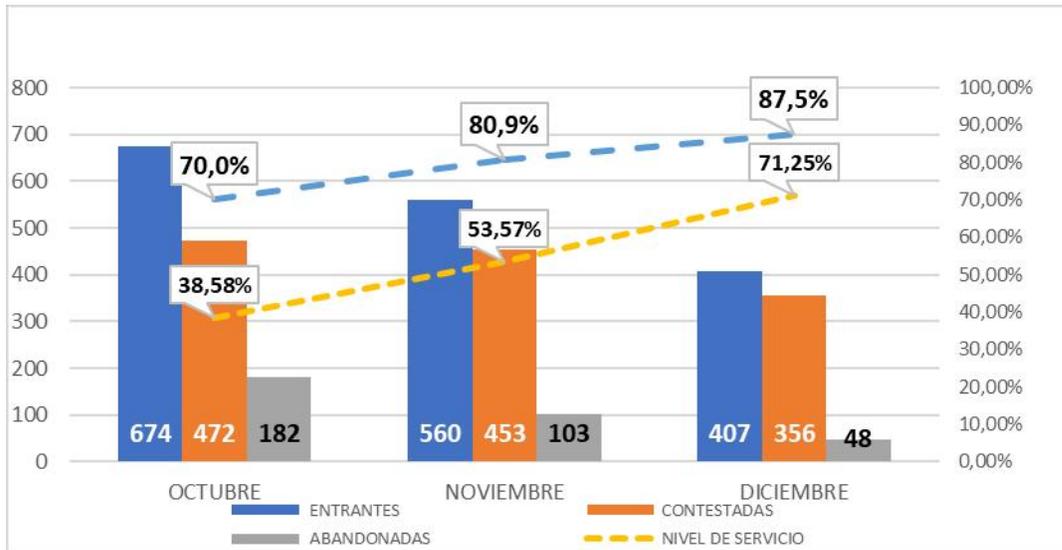
3. Línea de atención al ciudadano

Para el IV trimestre de 2022, se registró disminución en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el III trimestre, pasando 1526 a 1281 atenciones, que representa un decremento del 16,06%. Asimismo, se registró una disminución en el número de llamadas abandonadas pasando de 342 en el III trimestre a 333 del IV trimestre que se expone en una disminución del 2,6%.

Dentro del análisis de gestión telefónica se encuentra que en el IV trimestre se disminuyó el tiempo de espera para ser atendido pasando de 2:31 minutos - III trimestre- a 00:47 segundos esta mejora se dio por el ingreso de un asesor de apoyo al canal telefónico finalizando el mes de octubre generando la mejora de tiempos dada su destreza en la interpretación y manejo de la información.

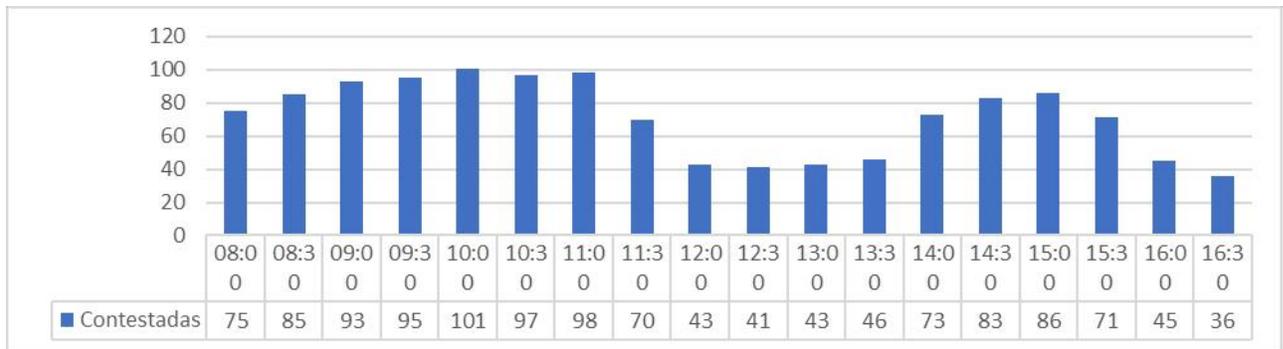
Frente al nivel de respuesta de quienes se comunican se atendió el 78,1% de llamadas con un tiempo de duración dentro de la llamada de 4:02 minutos donde el asesor de servicio interactúa con el usuario para validar, explicar y gestionar sus inquietudes. Para los meses de noviembre y diciembre al tener el recurso de 2 asesores permitió tener niveles de respuesta por encima del 80%.





3.1 Tráfico de llamadas

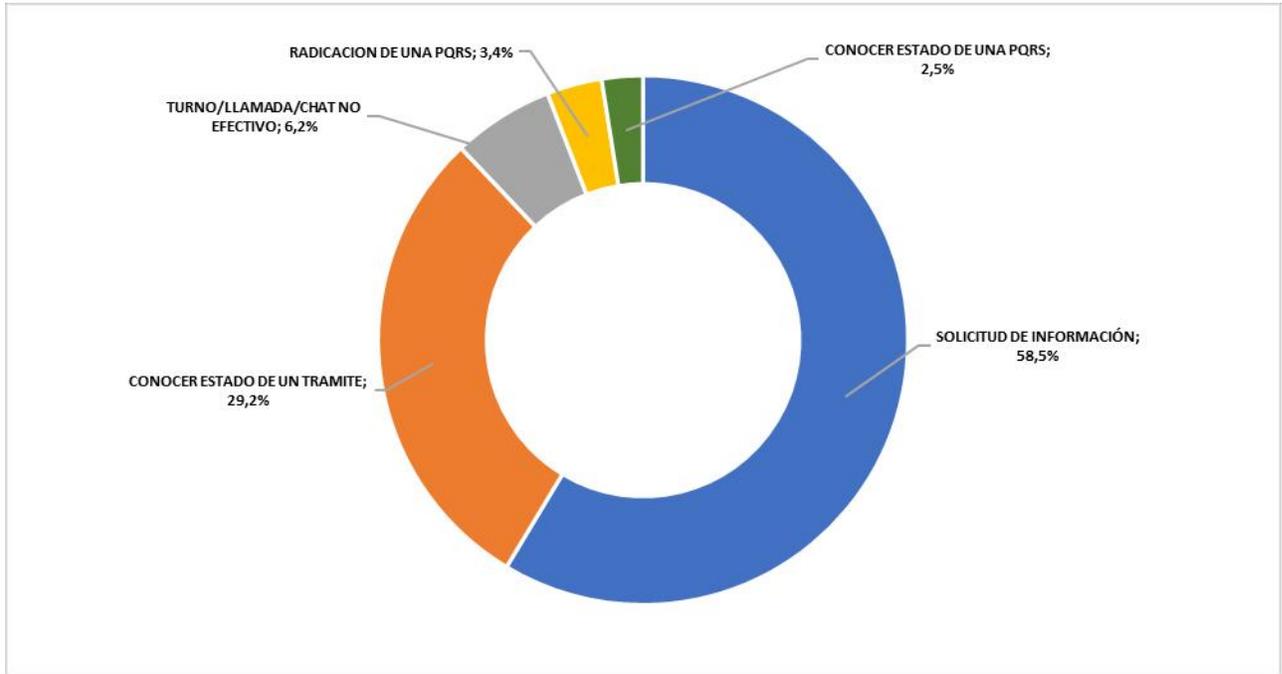
Para el IV trimestre de 2022 el mayor flujo de llamadas se segmentó en dos horarios dentro del día. En el primer rango correspondiente a la mañana de 9:30 am a 11:00 am se encontró un 30,05% de gestiones y en el segundo rango de horas en la tarde la mayor comunicación por parte de los usuarios es de 2:00 pm a 4:00 pm con un 27,95% de comunicaciones.



3.2 Tipificación de llamadas por asunto

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 58,5% se relaciona con solicitud de información seguido de conocer estado de un trámite con 29,2%.



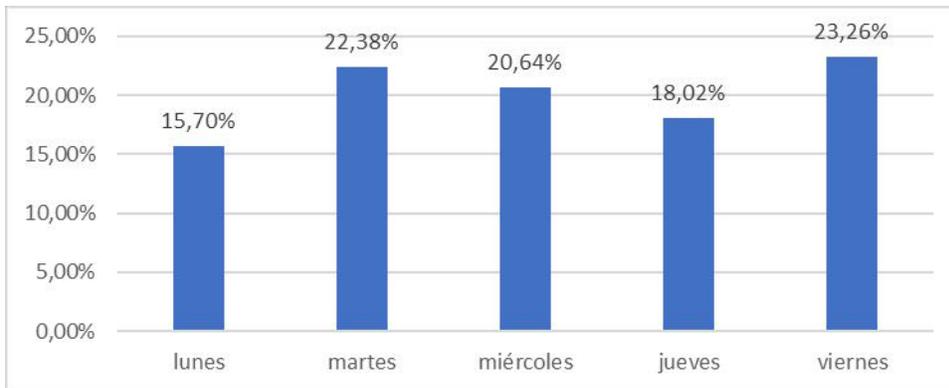


5. Atención chat

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

Para el IV trimestre de 2022 se registra disminución en la cantidad de atenciones ya que de 402 atenciones en el III trimestre se pasó a 391 para el periodo del presente informe.

Se encuentra que los días con mayor contacto por parte de los usuarios son los martes (22,38%), miércoles (20,64%) y viernes (23,26%).



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 9:00 am a 11:30 am se encontró un

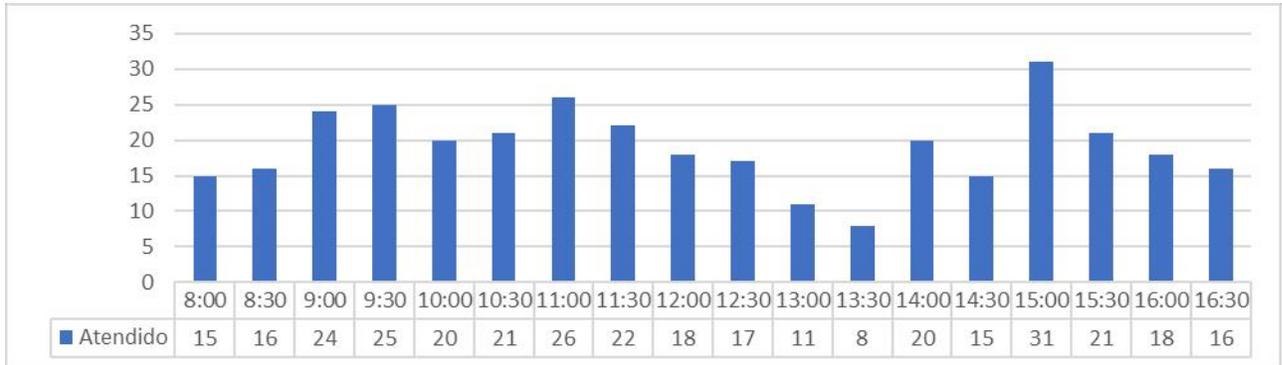


Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea KVHe 6Qaw IVUS TGGa LR77 k6XN 0/g=

Documento firmado digitalmente



40,12%% 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 25,29% de comunicaciones.



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

Trámite	Cantidad
Certificado de suficiencia	464
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	291
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	263
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	159
Asignación Número de Identificación del Casco	110
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	56
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	55
Licencia de peritos marítimos	39
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	35
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	15
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	11
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	7
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	6
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Autorización de construcción o modificación de naves y/o artefactos navales	2
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	2



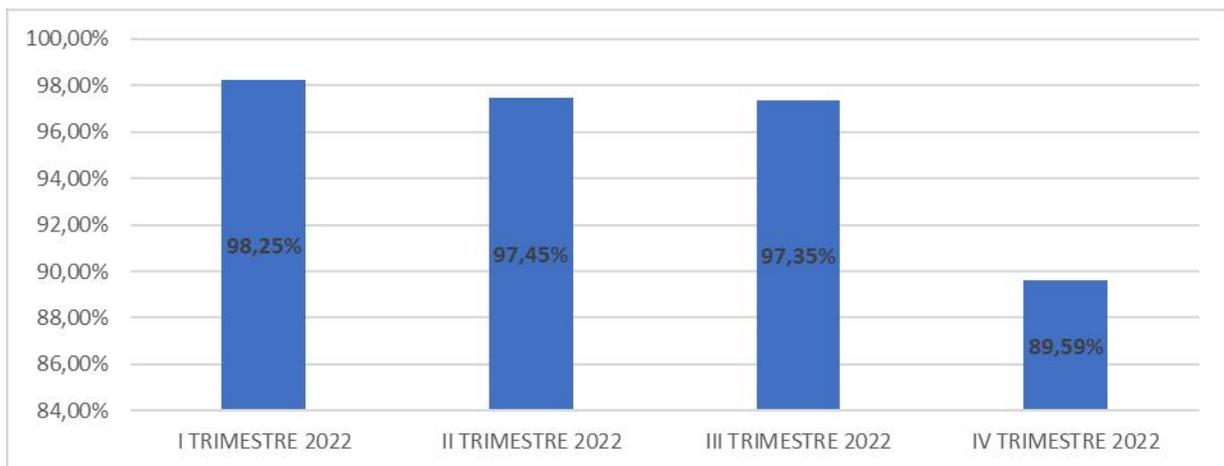


Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	2
Permiso Especial de Practicaje	1
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica	1
Total general	1523

7. Resultados indicadores de gestión

7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el IV trimestre de 2022 se registra un porcentaje de atención oportuna del 89.59%, quedando debajo de la meta trimestral 5,41 % del 95% pactado.



7.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Las peticiones que registraron vencimiento fueron respondidas en un promedio de 3 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 no se registraron denuncias por presuntos hechos de corrupción en los distintos canales que se tienen a disposición.

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 70,97% 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:

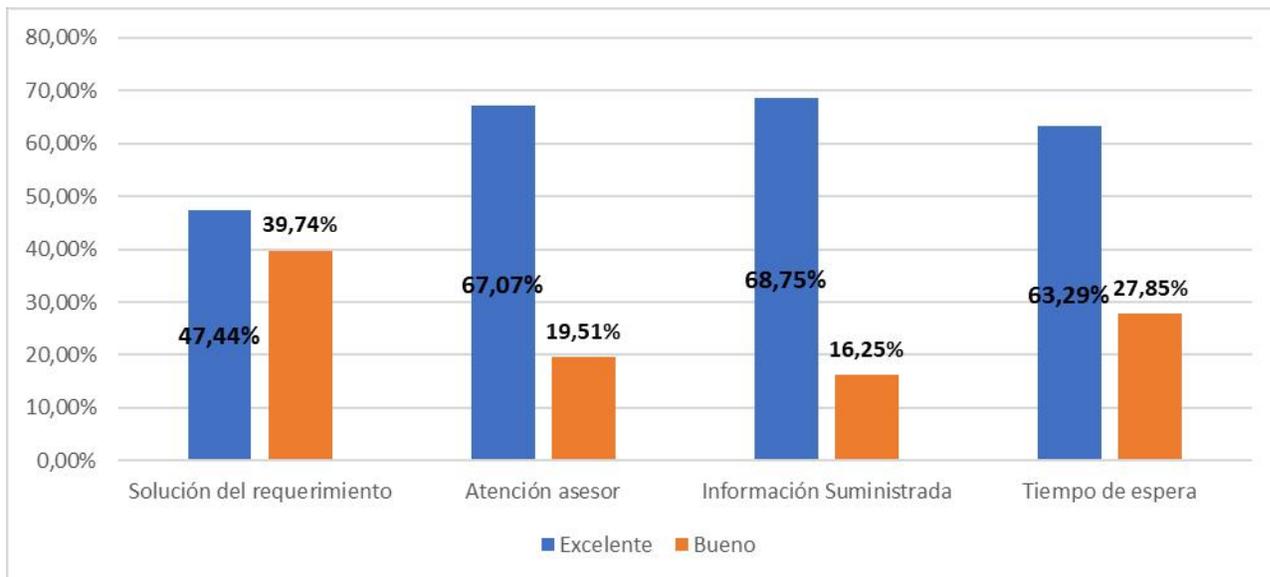
- “Excelente la atención que he recibido, y el tiempo acorde con la verificación del trámite.”.
- “Muchas gracias por el aporte, la información nos ayuda a mejorar el servicio de capacitación en protección marítima”.

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

- “Es poco difícil el acceso a la respuesta para el ciudadano del común”.
- “Las respuestas si son un poco demoradas”

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.



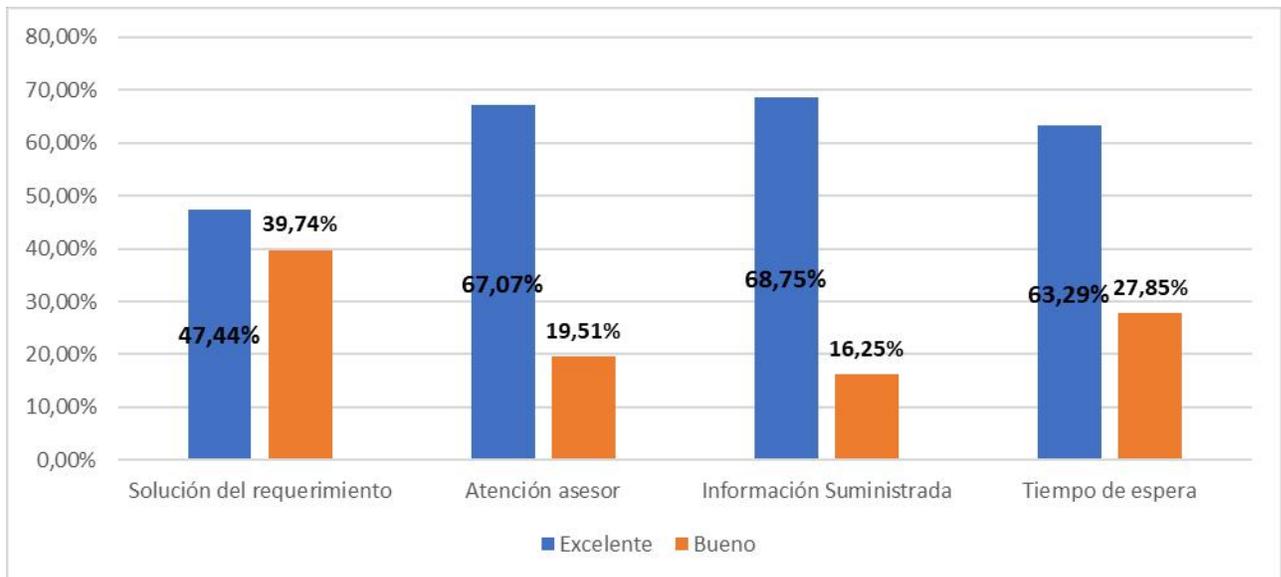
8.3. Encuesta de satisfacción telefónica

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.



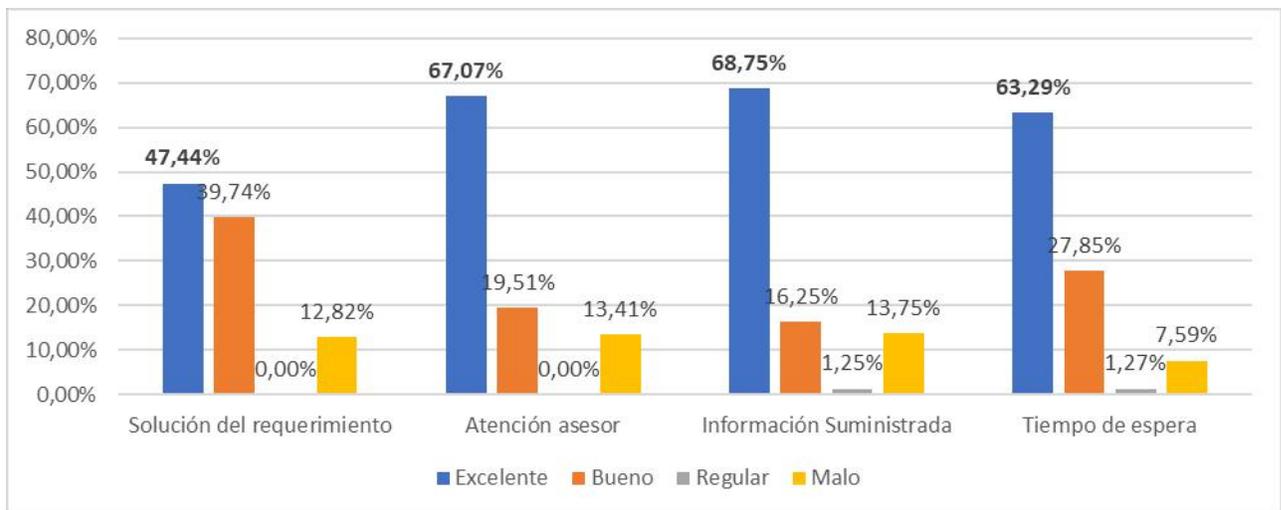
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: https://servicios.dimar.mil.co/Servicios/TramitesOnline

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 IV 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:

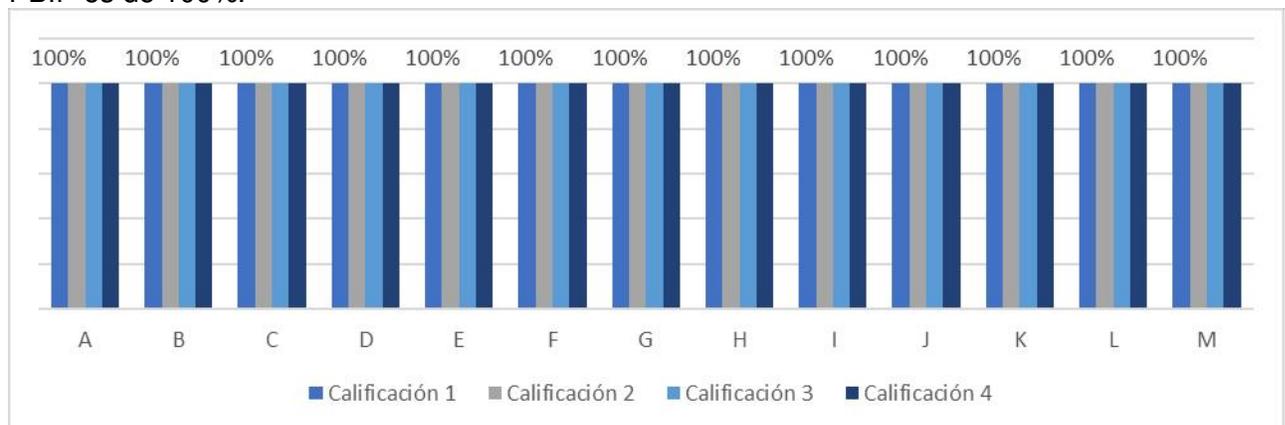
- A. El objetivo, alcance y criterios de la auditoría fueron claros.
- B. Se cumplió el objetivo establecido en el plan de auditoría.
- C. Se evidenció un manejo adecuado de canales de comunicación durante la auditoría.
- D. Los resultados de la auditoría se caracterizan por su objetividad, valor agregado 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 Durante la auditoría las preguntas realizadas fueron claras y precisas
- K. El auditor trató con respeto y ecuanimidad a los auditados.
- L. 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 items 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 100%.



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a: <https://servicios.dimar.mil.co/SI-tramitesenlinea>
KVHe 6Qaw IVUS TGGa LR77 k6XN 0/g=

Documento firmado digitalmente



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 ingresando a <https://servicios.dimar.mil/co/SI-tramitesenlinea>
KVHe 6Qaw IVUS TGGA LRV7 k6XN 0/g=

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