

MEMORANDO

(MEM-202300602 – MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC)

Bogotá, D. C., 13 de julio de 2023

PARA: Capitán de Navío
PEDRO JAVIER PRADA RUEDA
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, II 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 abril al 30 de junio de 2023.

1. Sistema de atención a peticiones (PQRS)

Se evidencia una disminución del 16,9% en las peticiones recibidas con relación al I trimestre de 2023, para un total de 1217 peticiones recibidas en el II trimestre de 2023.

III trimestre 2022	IV trimestre 2022	I trimestre 2023	II trimestre 2023
1366	1172	1465	1217

1.1 Modalidad de petición.

El 33,85% de las peticiones corresponden a las catalogadas como peticiones de documentos y de información, seguido de las peticiones entre autoridades con un 32,05% y las peticiones de interés general o particular con el 25,97%.

Tipo de petición	Total	%
Peticiones de documentos y de información	412	33,85%
Peticiones entre Autoridades	390	32,05%
Interés general o particular	316	25,97%
Presunta irregularidad	56	4,60%
Reclamo	40	3,29%
Consulta	2	0,16%
Felicitación	1	0,08%
Total general	1217	100%

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

Tipo de petición	Cantidad	%
Peticiones de documentos y de información	412	33,85%
Información General	286	23,50%
Documentos	86	7,07%
Requisitos del trámite	32	2,63%
Sin Subtipo	6	0,49%
Normatividad	2	0,16%
Peticiones entre Autoridades	390	32,05%
Sin Subtipo	390	32,05%
Interés general o particular	316	25,97%
Reconocimiento de un Derecho	254	20,87%
Estado del trámite	58	4,77%
Sin Subtipo	4	0,33%
Presunta irregularidad	56	4,60%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de Dimar	33	2,71%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	20	1,64%
Presunta violación al régimen contractual	2	0,16%
Sin Subtipo	1	0,08%
Reclamo	40	3,29%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	15	1,23%
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial	15	1,23%
Fallas en los canales de comunicación	10	0,82%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4

Consulta	2	0,16%
Sin Subtipo	2	0,16%
Felicitación	1	0,08%
A la Entidad	1	0,08%
Total general	1217	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: Subdirección de Marina Mercante dependencia Naves (SUBMER-NAVES) con el 26,62%, seguido por la Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) con un 19,23% y en tercer lugar la Capitanía de Puerto de Cartagena (CP05) con un 15,45% 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		Presunta Irregularidad		Reclamo		Consulta	Felicitación		TOTAL	
ASEPAC	228	18,73%	2	0,16%	3	0,25%	0,00%	1	0,08%	234	19,23%
ASIMPO	15	1,23%		0,00%	1	0,08%	0,00%		0,00%	16	1,31%
ECCP	1	0,08%		0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	1	0,08%
CIQH	18	1,48%		0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	18	1,48%
CP01	43	3,53%	1	0,08%		0,00%	0,00%		0,00%	44	3,62%
CP02	13	1,07%	1	0,08%		0,00%	0,00%		0,00%	14	1,15%
CP03	34	2,79%	4	0,33%		0,00%	0,00%		0,00%	38	3,12%
CP04	52	4,27%	13	1,07%	2	0,16%	0,00%		0,00%	67	5,51%
CP05	150	12,33%	23	1,89%	15	1,23%	0,00%		0,00%	188	15,45%
CP06	1	0,08%		0,00%		0,00%	0,00%		0,00%	1	0,08%
CP07	28	2,30%	2	0,16%		0,00%	0,00%		0,00%	30	2,47%
CP08	27	2,22%	2	0,16%	1	0,08%	0,00%		0,00%	30	2,47%
CP09	24	1,97%	4	0,33%		0,00%	0,00%		0,00%	28	2,30%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4

CP10	2	0,16%	1	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,25%			
CP11	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
CP12	2	0,16%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,16%			
CP14	4	0,33%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,33%			
CP16	2	0,16%	1	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	3	0,25%			
GLEMAR	3	0,25%	1	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	4	0,33%			
GRUDHU	14	1,15%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14	1,15%			
GRUINCO	1	0,08%		0,00%	7	0,58%	0,00%	8	0,66%			
INRED 1	1	0,08%	1	0,08%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,16%			
INRED 3	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
INRED 4	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
SUBAFIN	22	1,81%		0,00%	1	0,08%	0,00%	23	1,89%			
SUBDEMAR	20	1,64%		0,00%	0,00%	1	0,08%	21	1,73%			
SUBDEMAR-LITORALES	21	1,73%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	21	1,73%			
SUBMERC	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
SUBMERC- EMPRESAS	5	0,41%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5	0,41%			
SUBMERC-GENTEDEMAR	31	2,55%		0,00%	9	0,74%	0,00%	40	3,29%			
SUBMERC-NAVES	322	26,46%		0,00%	1	0,08%	1	0,08%	324	26,62%		
SUBMERC-TRANSPORTE	29	2,30%		0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	29	2,38%			
ACAP	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%			
Total general	1118	91,87%	56	4,60%	40	3,29%	2	0,16%	1	0,08%	1217	100%

1.3 Modalidad de petición por asunto / tema.

Dentro de las modalidades de petición por asunto tenemos la siguiente participación: Navas con el 40,76%, seguido por Litorales con un 15,86% y en tercer lugar asuntos de Gente de Mar con un 13,97% de las gestiones realizadas. De igual forma se registra la participación de las demás modalidades de asuntos con su cantidad y porcentaje de participación.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4



Tipo de Asunto	Cantidad	%
Naves	496	40,76%
Litorales	193	15,86%
Gente de Mar	170	13,97%
Información General de la Entidad	98	8,05%
Control de Tráfico Marítimo	50	4,11%
Administrativo y Financiero	45	3,70%
Investigación Científica Marítima	40	3,29%
Empresas	34	2,79%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	32	2,63%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	29	2,38%
Desarrollo Humano	11	0,90%
Certificación de Envases de Mercancías Peligrosas	5	0,41%
Protección Marítima (PBIP)	5	0,41%
Señalización Marítima	3	0,25%
Protección del Medio Marino	2	0,16%
Atención al usuario	2	0,16%
Inspecciones	1	0,08%
Infraestructura de Datos Espaciales Marítimo-costeros	1	0,08%
Total general	1217	100%

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	972	79,87%
Presencial	116	9,53%
Sitio Web (Sede Electrónica)	104	8,55%
Línea Gratuita	19	1,56%
Chat	5	0,41%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4

Empresas de mensajería	1	0,08%
Total general	1217	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 una disminución del 15,9% para el número de atenciones con relación a las 8202 atenciones registradas para el I trimestre de 2023.

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	5303	76,88%
Call Center	1124	16,29%
Otros (chat)	471	6,83%
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	6898	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
Peticiones de documentos y de información	412	30	2,0	4,0
Peticiones entre Autoridades	390	17	1,0	3,0
Interés general o particular	316	21	3,0	6,0
Presunta Irregularidad	56	7	1,0	7,0
Reclamo	40	4	2,0	8,3
Consulta	2			13,5
Felicitación	1			7,0
Total general	1217	79	1,8	7,0

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4



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

Dependencia/Unidad	Peticiones recibidas	Peticiones Vencidas	% vencimiento
CP11	1	1	100,00%
CP07	30	9	30,00%
GLEMAR	4	1	25,00%
CP08	30	5	16,67%
SUBDEMAR-LITORALES	21	3	14,29%
CP02	14	2	14,29%
GRUDHU	14	2	14,29%
CP05	188	26	13,83%
CP09	28	3	10,71%
SUBMERC-GENTEDEMAR	40	4	10,00%
CIOH	18	1	5,56%
SUBDEMAR	21	1	4,76%
CP01	44	2	4,55%
CP04	67	3	4,48%
SUBAFIN	23	1	4,35%
SUBMER-NAVES	324	9	2,78%
ASEPAC	234	6	2,56%
CP03	38		0,00%
SUNMER-TRANSPORTE	29		0,00%
ASIMPO	16		0,00%
GRUINCO	8		0,00%
SUBMERC- EMPRESAS	5		0,00%
CP14	4		0,00%
CP10	3		0,00%
CP16	3		0,00%
INRED 1	2		0,00%
CP12	2		0,00%
INRED 4	1		0,00%
ACAP	1		0,00%
CP06	1		0,00%

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4



CCCP	1		0,00%
INRED 3	1		0,00%
SUBMERC	1		0,00%
Total general	1217	79	6,49%

El tiempo de respuesta de las peticiones vencidas se encuentra en un promedio de 1,8 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		15	15
SUBMERC-GENTEDEMAR		9	9
GRUINCO		7	7
ASEPAC		3	3
CP04		2	2
SUBMER-NAVES		1	1
ASIMPO		1	1
SUBAFIN		1	1
CP08		1	1
Total, general	0	40	40

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.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

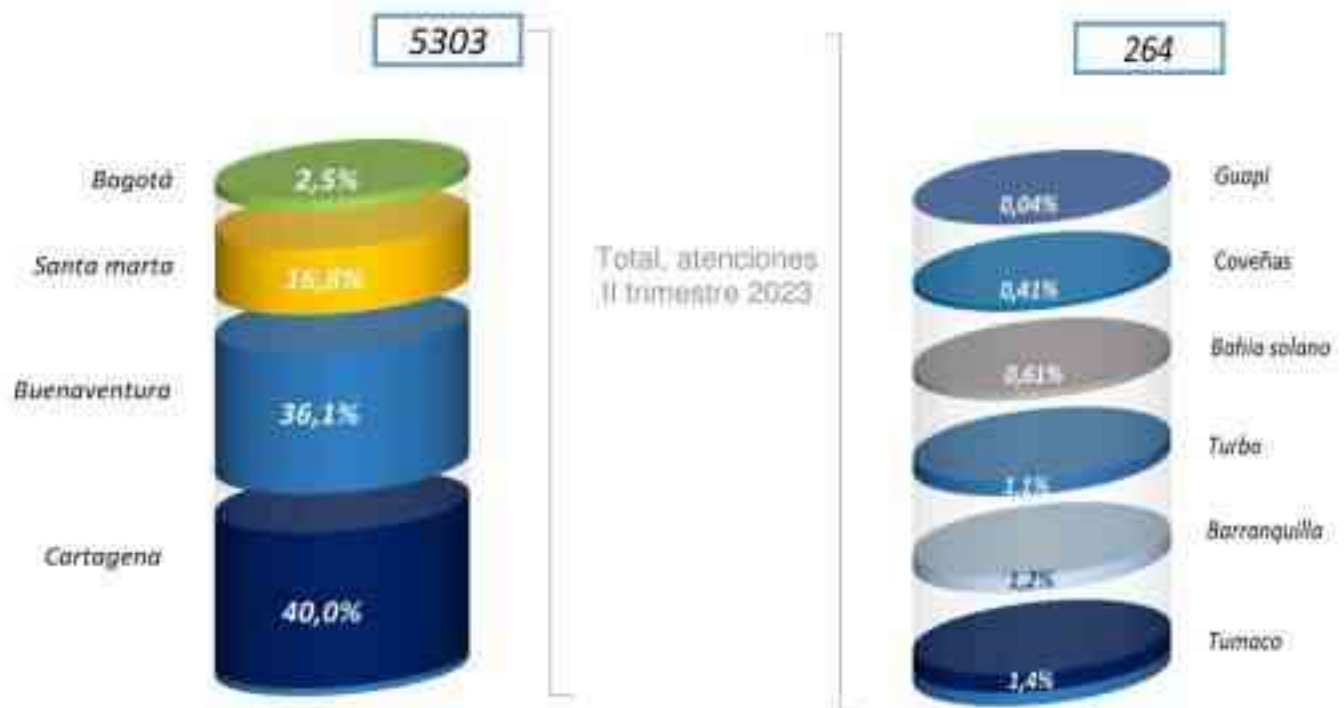
A2-00-FOR-020-V4

Asunto / Sub tipificación	Queja	Reclamo	Total general
Demora en el tiempo de entrega del trámite		15	15
Fallas en los canales de comunicación		10	10
Se emitió al ciudadano un trámite que no corresponde a su petición inicial		15	15
Total general	0	40	40

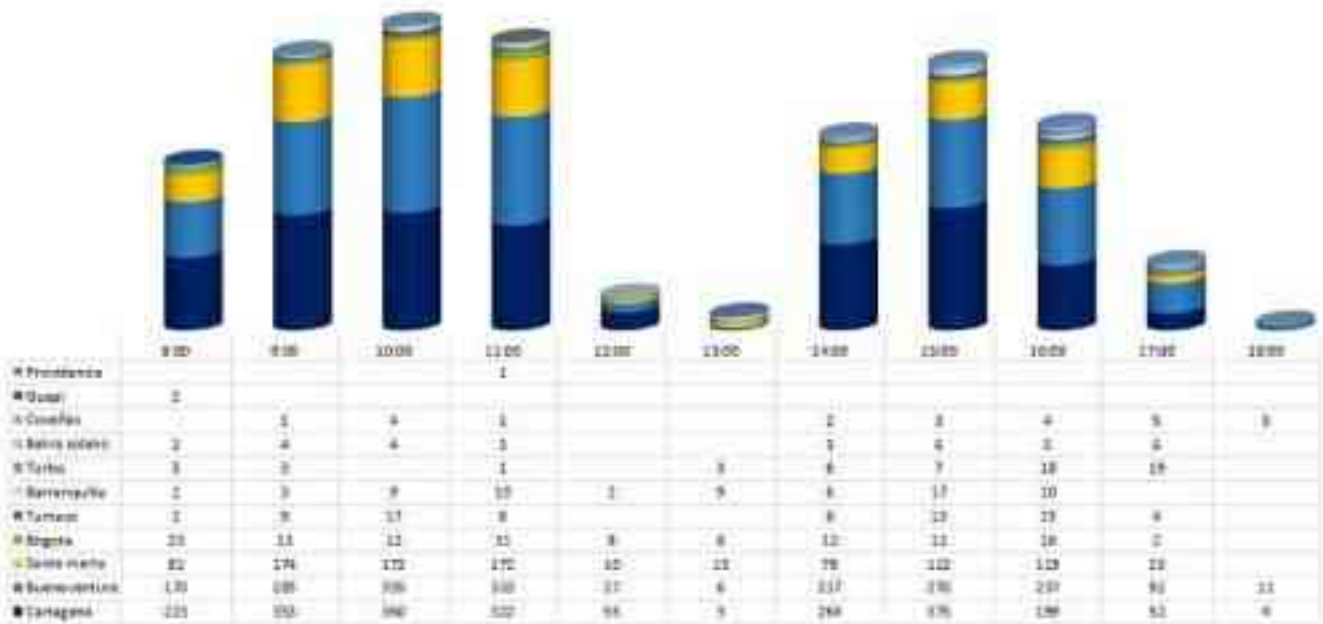
2. Atención presencial

Para el trimestre a reportar, se registran 5567 atenciones a usuarios en las unidades de la entidad, teniendo una disminución del 17,9% sobre el trimestre anterior. 5303 atenciones entre las capitánías de Cartagena, Buenaventura, Santa marta, Bogotá que representan el 95,3% del total de las atenciones y con 264 atenciones las capitánías restantes con participación del 4,74%.

Para el rango de atención por hora se encuentra que, el 47,8% 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 36,5%.



Atenciones II trimestre 2023 por hora



2.1 Comportamiento de visitas por día semanal

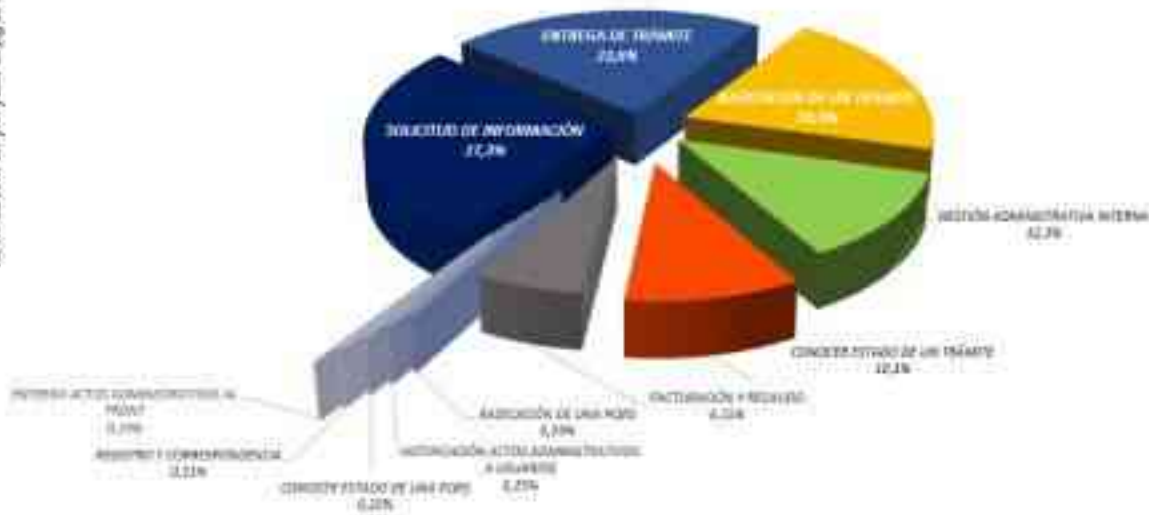
Para el acumulado trimestral y de acuerdo con el número de visitas a las unidades en la atención presencial se resaltan los martes (23,4%), miércoles (22,2%) y viernes (20,1%) con mayor afluencia, representado en un 65,7% del total de atenciones.

Las capitánías con mayor participación en atenciones son Cartagena, Buenaventura, Santa marta y Bogotá.

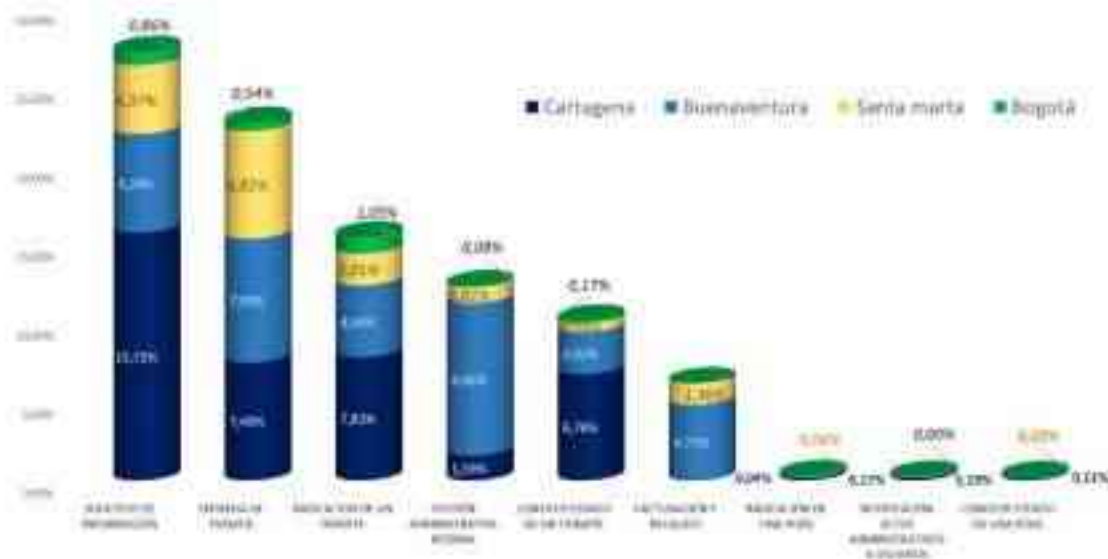


2.2 Comportamiento general de visitas de acuerdo con tipo de servicio

El servicio con mayor interacción corresponde a la solicitud de información 27,3%, seguido por entrega de trámite con 22,6% y radicación de un trámite con 20,3%.



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



Código QR para la verificación de documentos electrónicos. La verificación se realiza a través del sitio web: www.dimar.mil.co o a través del correo electrónico: dimar@dimar.mil.co

TRÁMITE	CP05	CP01	CP04	SC	CP02	CP03	CP08	CP10	CP09	CP11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15,72%	7,49%	7,82%	1,55%	6,76%	0,04%	0,17%	0,19%	0,11%	0,00%
ENTREGA DE TRÁMITE	6,24%	7,28%	4,54%	9,65%	2,62%	4,77%	0,02%	0,00%	0,10%	0,00%
RADICACION DE UN TRÁMITE	4,37%	6,82%	2,01%	1,01%	0,59%	1,36%	0,04%	0,06%	0,00%	0,21%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA	0,89%	0,54%	1,05%	0,00%	0,17%	0,00%	0,06%	0,00%	0,02%	0,00%
CONOCER ESTADO DE UN TRÁMITE	0,11%	0,00%	1,34%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
FACTURACIÓN Y RECAUDO	0,02%	0,00%	1,28%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
RADICACIÓN DE UNA PQRS	0,00%	0,00%	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NOTIFICACIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS A USUARIOS	0,00%	0,00%	0,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
CONOCER ESTADO DE UNA PQRS	0,00%	0,00%	0,44%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
REGISTRO Y CORRESPONDENCIA	0,00%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL GENERAL	27,33%	22,69%	20,36%	12,33%	10,16%	6,17%	0,29%	0,25%	0,23%	0,21%

3. Línea de atención al ciudadano

Para el II trimestre de 2023, se presentó una disminución en la cantidad de llamadas atendidas en la línea comparado con el I trimestre de 2023, pasando 1383 a 1124 atenciones, que representa el 18,07% menos de interacciones.

Dentro del análisis de gestión telefónica se evidencia para el II trimestre de 2023, el nivel de atención se mantuvo por encima del 80% quedando para este trimestre en 80,5 %, garantizando la solución en primer contacto con los usuarios, adicional se presentó ingreso de personal nuevo y se desarrollaron actividades por parte del área de formación para el entendimiento de las actualizaciones de la información y dar solución evitando la remarcación en nuestros canales.

Frente a los tiempos de atención en la línea telefónica se presentó un incremento en el TMO general quedando un promedio de atención 00:13:48 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.

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

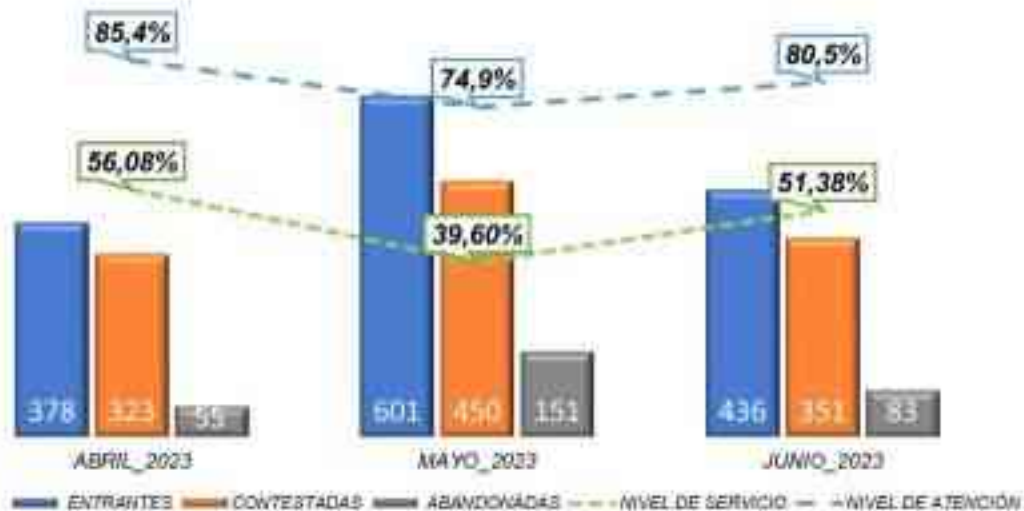
Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4





3.1 Tráfico de llamadas

Para el II 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 35,1% 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 3:30 pm con un 24,8% de comunicaciones.

Llamadas atendidas I trimestre 2023

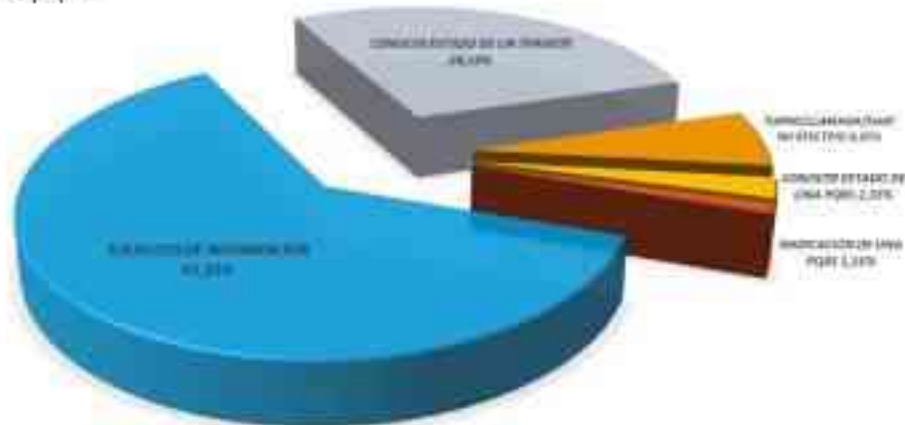


3.2 Tipificación de llamadas por asunto

Carga en línea a través de documentos electrónicos. La versión impresa de este documento es la oficial. Código QR: 046 12700 115966 y 046 12700 115966

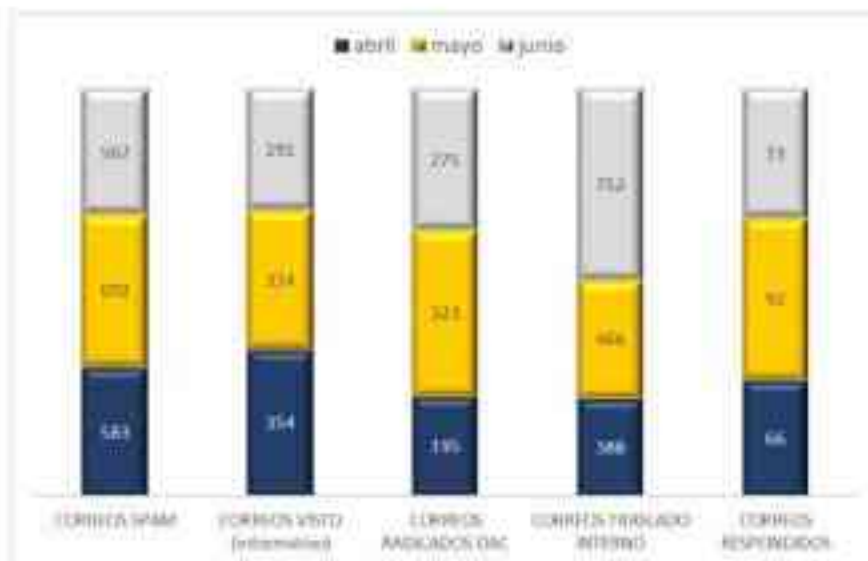
Documento firmado digitalmente

A continuación, se discriminan por asunto las solicitudes gestionadas a través del canal telefónico donde el 61,92% se relaciona con solicitud de información, 28,14 % conocer estado de un trámite, 6,45 % Llamada no efectiva donde se relacionan transacciones finalizadas paso a conmutador y llamadas de prueba, 2,33 % conocer estado de una PQRSD y 1,16% conocer el estado de una pqr.



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 1,7% pasando de 5356 a 5446.



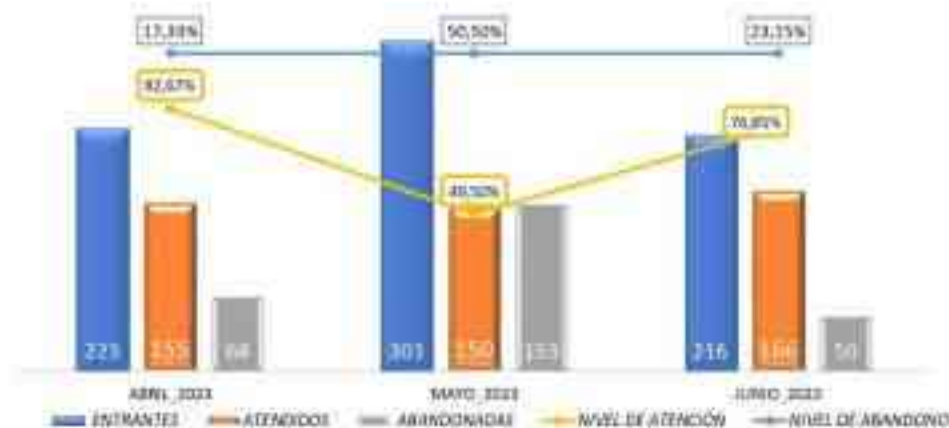
Código QR para la verificación de documentos electrónicos. La verificación se realiza a través del sitio web de la Entidad: www.dimar.mil.co o a través del correo electrónico: dimar@dimar.mil.co

5. Atención chat

5.1 Promedio de solicitudes de conversación por día

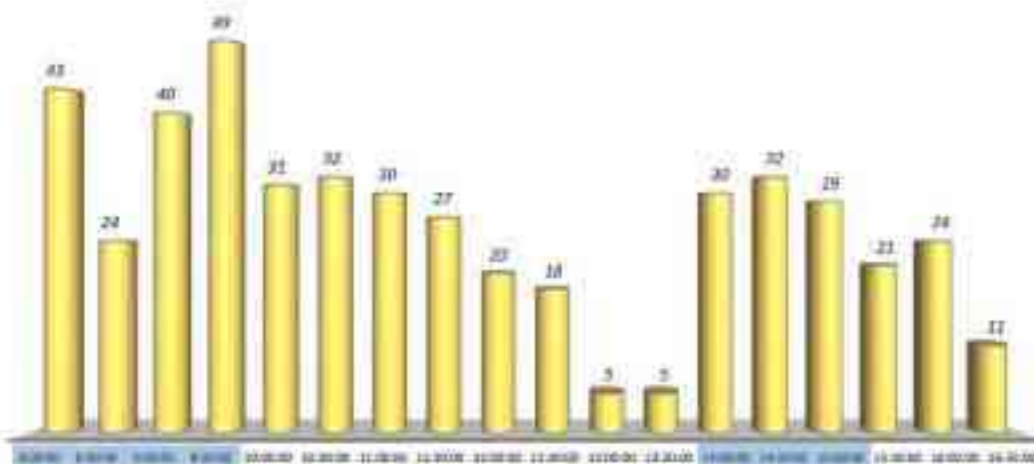
Para el II trimestre de 2023 se registra aumento en la cantidad de atenciones: en un 25,1% representadas en 471 atenciones frente a las 353 atenciones del I trimestre del 2023; dentro del trimestre el mes de mayo presentó el nivel de atención más bajo de 50%, llevándonos a tomar mejoras en la disponibilidad del recurso para el mes de junio y mejorando la atención en 27,35% en el canal, disminución de interacciones abandonadas para el cierre del trimestre en un 67,0%.

Transacciones Chat atendidas I trimestre 2023



5.2. Promedio de solicitudes de conversación por hora

Para el II 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 8:00 am a 09:30 am se encontró un 33,1% 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 3:00 pm con un 23,8% de comunicaciones.



"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

dinar@dmr.mil.co - www.dimar.mil.co

A2-00-FOR-020-V4



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Cíjuelo en talón además de documento electrónico. La versión en PDF está disponible en el sitio web de la Dirección General Marítima.

Documento Versión digitalizada

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 II trimestre de 2023 un total de 3352, presentando una disminución de tramites del 4,0% frente a la cantidad del I trimestre de 2023 un total 3492.

TRÁMITE	CANTIDAD
Certificado de suficiencia	1008
Licencias de navegación para Tripulantes y Oficiales	885
Certificado de tradición y libertad de naves y artefactos navales	317
Asignación de distintivo de llamada y de identificación del servicio móvil marítimo (MMSI)	226
Libreta de embarco / Documento de Identificación del Marino (DIM)	193
Títulos de navegación para Tripulantes y Oficiales	170
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas, de bandera extranjera, en aguas jurisdiccionales colombianas	145
Asignación Número de Identificación del Casco	136
Asignación Número de Identificación del Casco	83
Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos	64
Licencia de peritos marítimos	38
Reconocimiento de Oficial de Protección Marítima	22
Solicitud de concesión y/o modificación de concesión en playas marítimas, terrenos de bajamar y/o aguas marítimas, bienes de uso público	15
Licencia de Practicaje - Licencia de Piloto Práctico	11
Cancelación de matrícula de naves y artefactos navales de bandera colombiana	10
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	8
Permiso Especial de Practicaje	6
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	4
Autorización de exención del cumplimiento de una regla o norma marítima	3
Certificado de dotación (tripulación) mínima de seguridad	3
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas	2

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

Commutador (+57)601 320 0409

Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 870

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966

Bogotá (+57) 601 328 6800

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

A2-00-FOR-020-V4

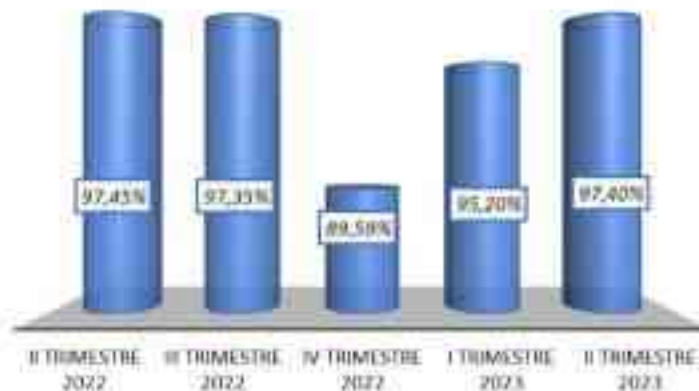


Certificado de Matrícula Provisional o Definitiva para Naves y Artefactos Navales	1
Trámite de Investigación científica o tecnológica marina y permiso de permanencia temporal para Naves y/o artefactos navales de bandera extranjera en labor científica.	1
Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos	1
Total general	3352

7. Resultados indicadores de gestión

7.1. Atención oportuna a las peticiones

Para el II trimestre de 2023 se registra un porcentaje de atención oportuna del 97.40%, aumentando el porcentaje del trimestre anterior en un 2,20% 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 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 87.1% 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:

- ✓ "Muchas gracias por la información, es de gran utilidad."
- ✓ "Muchas gracias, me quedo muy clara la información".

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

- "Piden que se adjunte al trámite copia de la licencia que se encuentra en renovación, pero no tienen en cuenta la fecha de vencimiento de la licencia, se castiga al usuario que hace el trámite con antelación."
- "Para el trámite en sede electrónica, se presenta mucha dificultad al momento de realizar el pago por PSE, lo cual hace que el trámite se paraliza".

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.



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 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

Código QR para la verificación de documentos electrónicos. La verificación se realiza en el sitio web www.dimar.mil.co o a través del aplicativo móvil <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.dimar.mil>

Documento firmado digitalmente

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.

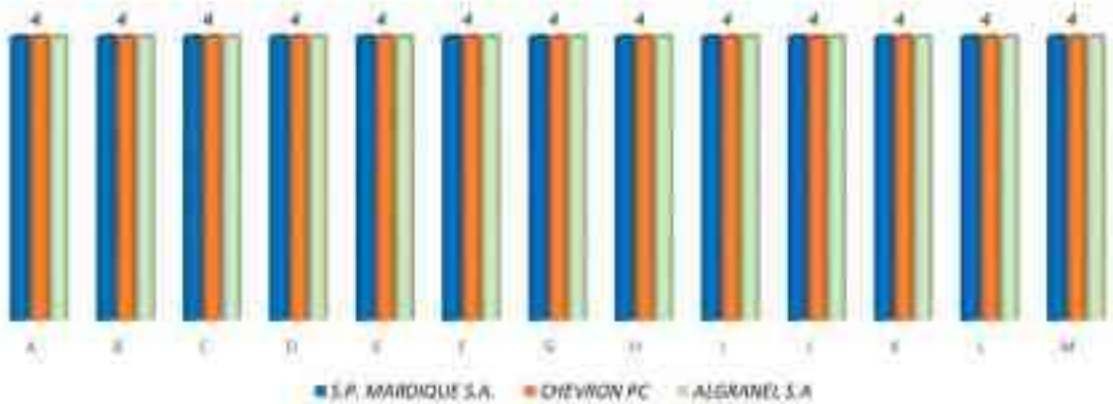
Frente a su metodología se realizó contacto telefónico posterior a la auditoría donde se informó al usuario que la escala de calificación sería tomada de 1 a 4 para cada uno de los 13 ítems a evaluar para cada uno de los auditores.

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 100%.





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