Informe de Gestión Enero 2024

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Reporte de Novedades de tecnología

CERRADOS Y PENDIENTES

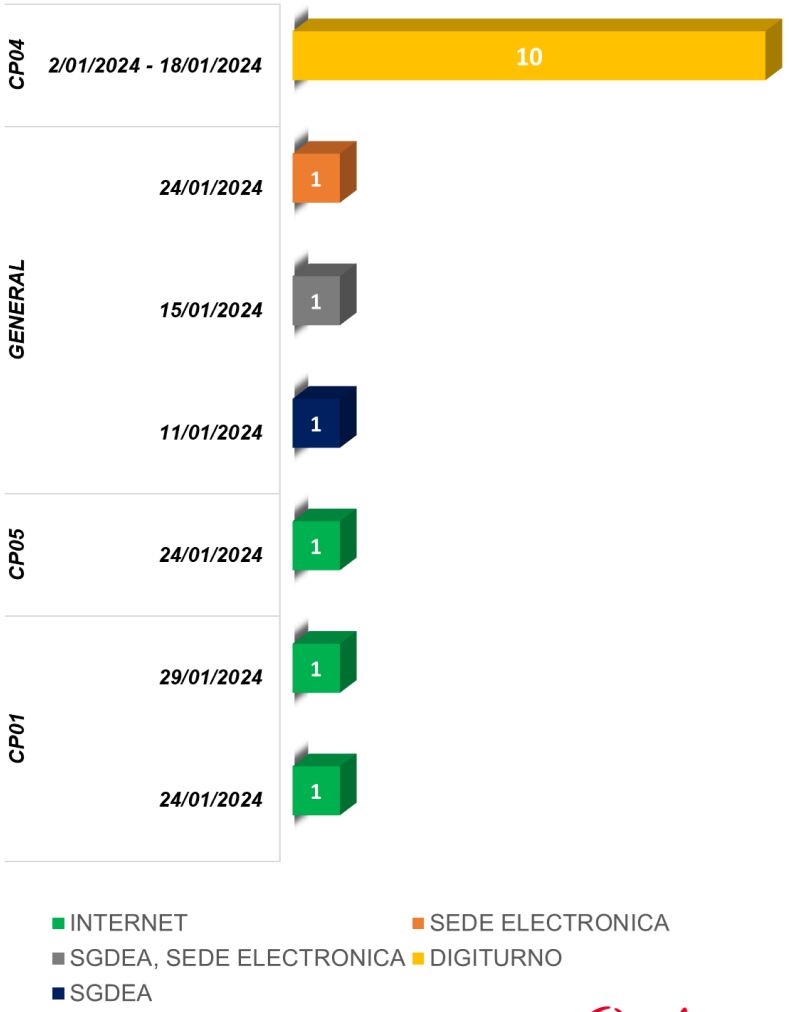
- Durante el mes de Enero 2024 se presentaron las siguientes novedades dentro de las aplicaciones para el manejo de los servicios telefónico, chat.

- **SGDEA Y SEDE ELECTRONICA:** Se presentaron varias ventanas de mantenimiento en las bases de datos afectando las consultas de sede electrónica. Dias de afectación (15 y 24).

- ***INTERNET:*** *En las capitanías de Buenaventura y Cartagena se presentaron novedades de servicio de internet, afectando las atenciones presenciales (24 y 29 de enero).*

- ***DIGITURNO:*** *Novedad asociada al cambio de sede en capitanía de Santa Marta, en donde se afectaba el ingreso a las url de digiturno, en el momento como contingencia se lleva el control en el puesto de asesor. Se solicita soporte para la instalación del atril y validaciones de la conexión de manera remota. (10 días desde el 2 de enero al 18 de enero).*

Bitácora Enero 2024



Outsourcing

Seguimiento de personal

- Para el mes de Enero del 2024 se cuenta con una planta de 18 agentes de distribuidos en las capitanías de Sede Central 10, capitanía de Cartagena 3 agentes, Buenaventura 3 agentes, Santa Marta 2 agentes.

- Presentando las siguientes novedades con el personal:



Ingresos

- Ingreso personal SC: **LISETH PAOLA PADILLA SALGADO** Agente supernumerario (29 de Enero.)

Retiros

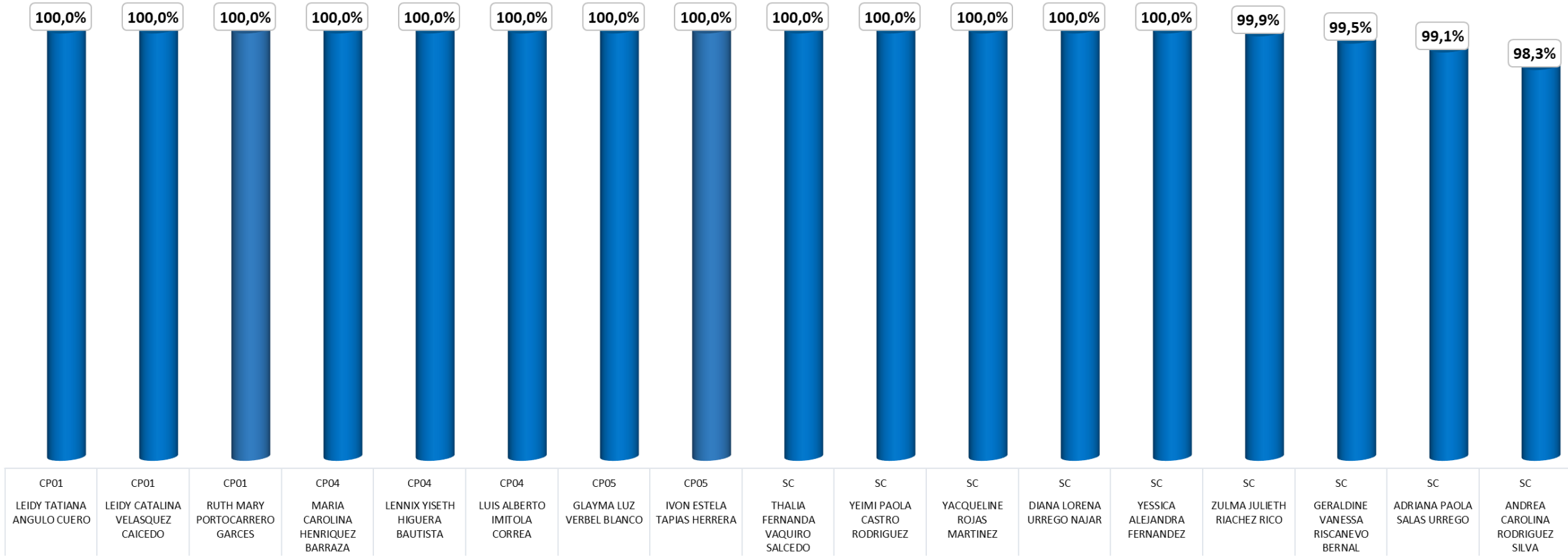
- Para el mes de enero no se presentaron retiros.

Cambios

- Para el mes de Enero no se presentaron cambios.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Adherencia de Personal

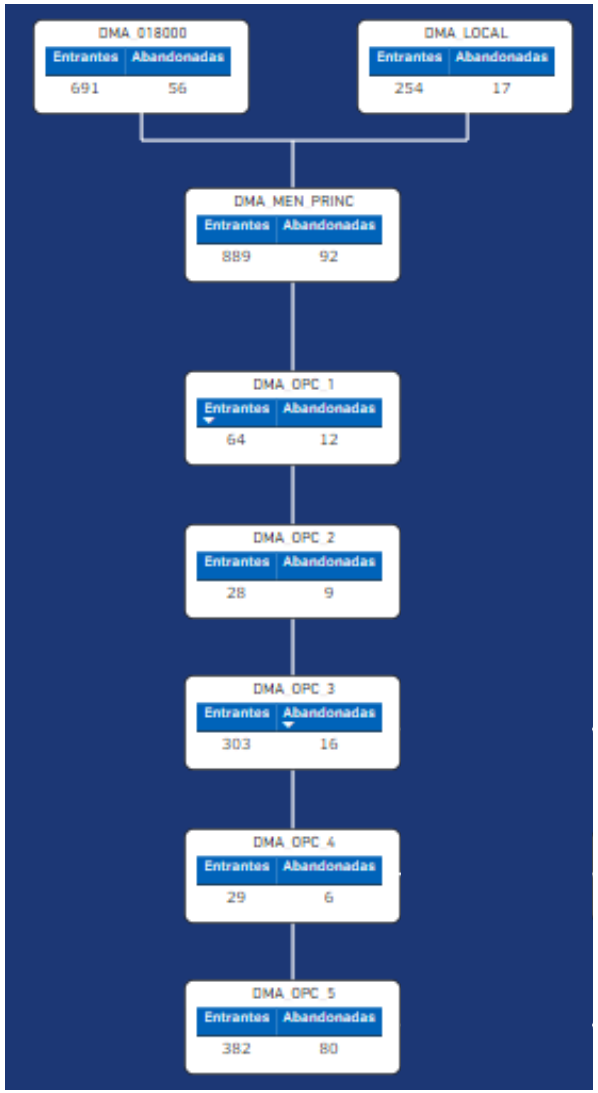


Tenemos el comportamiento de la adherencia para el mes de enero del **99,8%** en donde se identificaron por Log in - Log Out un total de 11 retardos, la mayoría de ellos se presentaron en la última semana del mes, se realizaron los procesos respectivos de retroalimentación verbal a personas no reincidentes.
Frente al cumplimiento de auxiliares se presentaron 8 novedades de tiempos excedidos en almuerzo por 5 min, al realizar las validaciones se evidencia el no cambio de estado principalmente en personal presencial, BackOffice y Calidad.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Línea de entrada – Tráfico





Comportamiento IVR

- ***Líneas de atención 018000115956 participación 73,1 %***
- ***Línea de atención 3286800 participación 26,9%***

Ingresan al menú principal 94,1% de transacciones Distribuyéndose en las opciones 1 a la 5 de la siguiente manera:

- ***DMA OPC 1 : Consulta de puntos de atención***

Participación tráfico 7,9%

- ***DMA OPC 2 : Medios de Pago***

Participación tráfico 3,5%

- ***DMA OPC 3 : Información de Trámites***

Participación tráfico 37,6%

- ***DMA OPC 4 : Acompañamiento Sede Electrónica***

Participación tráfico 3,6%

- ***DMA OPC 5 : Paso directo Agente***

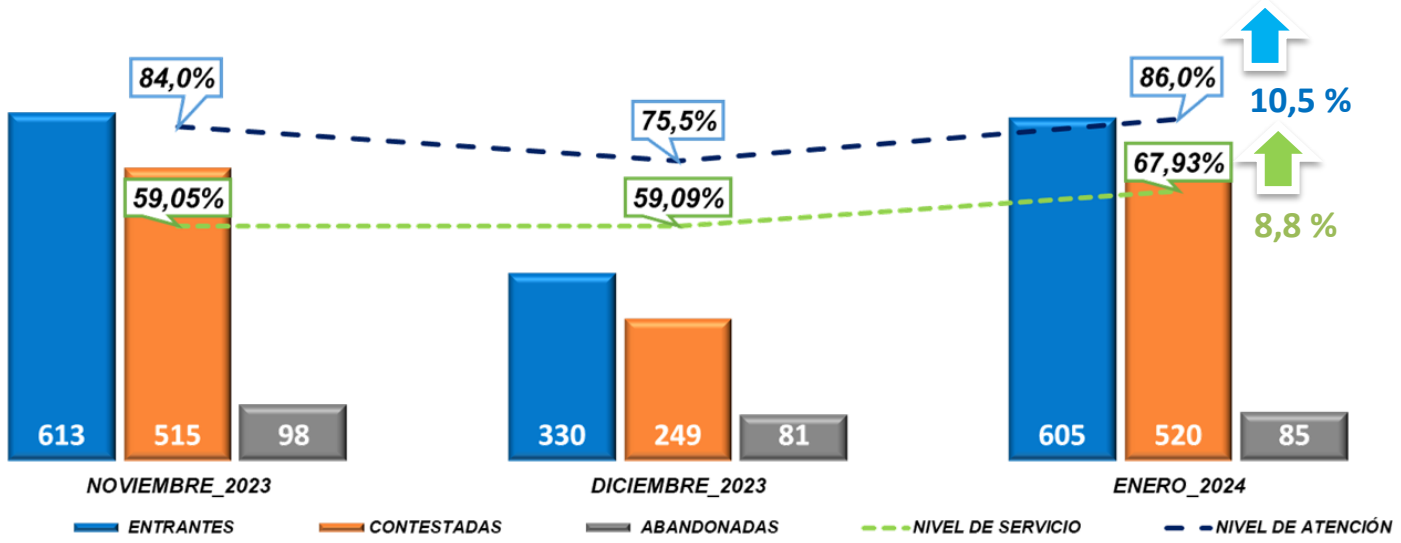
Participación tráfico 47,4%

Outsourcing

Línea de entrada – Tráfico

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	CONTESTADAS <20 SEG	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TIEMPO CONVERSACIÓN
NOVIEMBRE_2023	613	515	98	362	59,05%	84,0%	16,0%	0:14:39
DICIEMBRE_2023	330	249	81	195	59,09%	75,5%	24,5%	0:12:12
ENERO_2024	605	520	85	411	67,93%	86,0%	14,0%	0:13:59

***Nota: Para el mes de enero se presentaron novedades por ventanas de mantenimiento en aplicaciones reportadas en bitácora de tecnología, afectando las consultas de los usuarios.**



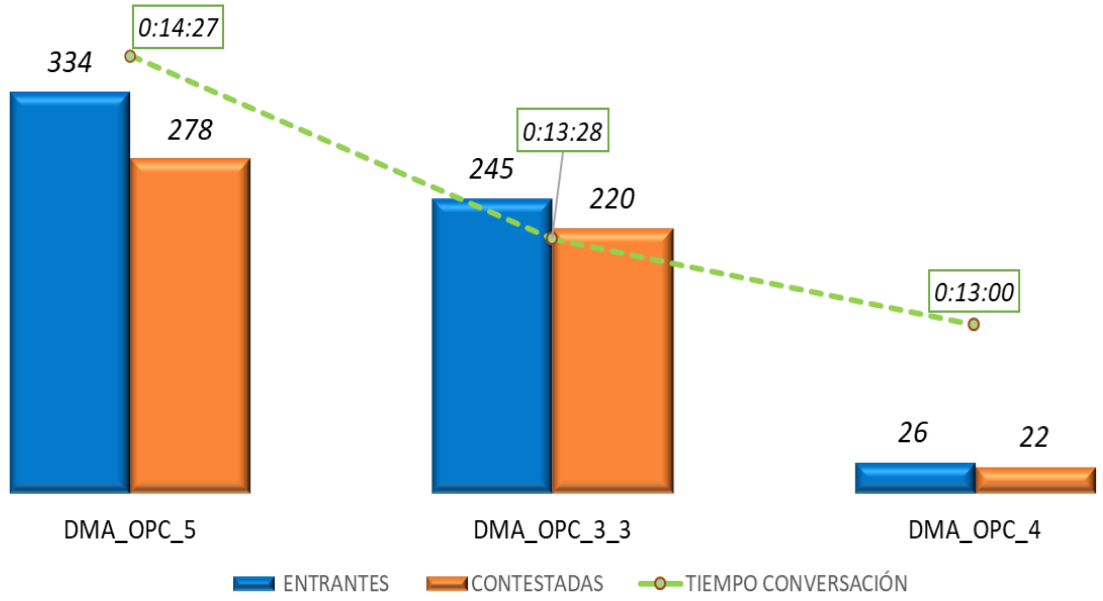
- ***TRÁFICO DE LLAMADAS:*** *Aumento en un* 45,5 % con relación al mes anterior.
- ***TMO:*** *Se presento un aumento en tiempo de atención de 01:47 min, causas del incremento personal en curva aprendizaje, manejo y análisis de procesos en atenciones, procesos de soporte en sede electrónica.*
- ***NA y NS :*** *Dentro de niveles de servicio se presentó mejora en niveles de atención en 10,5% garantizando la atención del 86 % de las llamadas entrantes. La oportunidad de atención de llamadas en umbral mejoro en 8,8% teniendo el 68% llamadas con atención oportuna.*

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Línea de entrada – Tráfico por Skill

MES	ENTRANTES	CONTESTADAS	ABANDONADAS	CONTESTADAS <20 SEG	NIVEL DE SERVICIO	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TIEMPO CONVERSACIÓN
DMA_OPC_5	334	278	56	220	65,9%	83,2%	16,8%	0:14:27
DMA_OPC_3_3	245	220	25	171	69,8%	89,8%	10,2%	0:13:28
DMA_OPC_4	26	22	4	20	76,9%	84,6%	15,4%	0:13:00

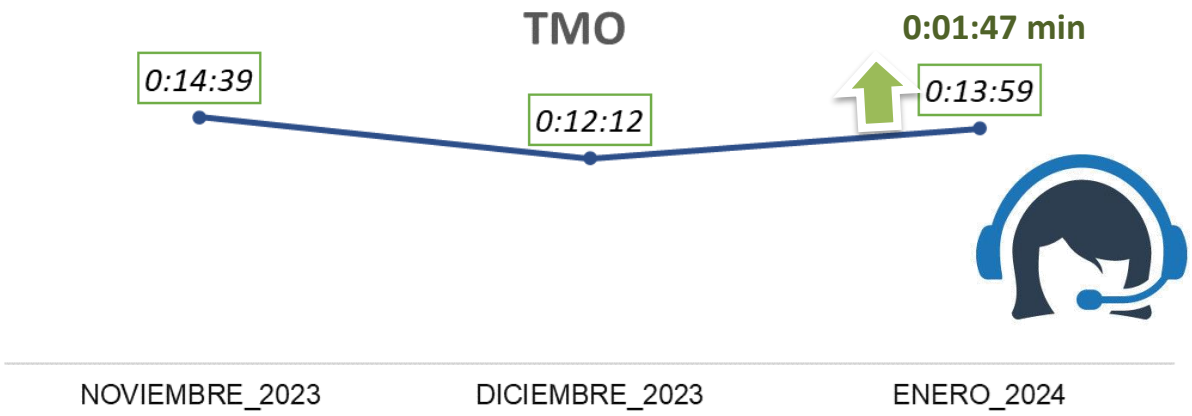
- ***DMA _OPC5 (PASO DIRECTO AGENTE):*** *Este es el Skill con mayor participación por parte de los usuarios con el 55,2%. Al recibir todo tipo de atención el tmo se encuentra en 14:27 minutos. Presenta un nivel de atención del 83,2%.*
- ***DMA _OPC3 (INFORMACIÓN DE TRAMITES):*** *Skill con la segunda participación 40,5%, la información entregada en este Skill es relacionada con la consulta de estado de trámites, la información más ágil para la consulta, tmo se encuentra en 13:28 minutos, Nivel de atención: 89,8%.*
- ***DMA _OPC4 (ACOMPAÑAMIENTO SEDE ELECTRONICA):*** *Participación del Skill del 4,3 %, en esta opción se entrega información de uso y ayudas a ingreso de sede electrónica. TMO en este Skill 13:00 minutos, Nivel de atención: 76,9%.*



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Línea de entrada – Tráfico



El indicador del TMO para el mes de enero aumento en un tiempo promedio a 2:00 minutos.

MES	ASESOR	Ocupación	Llamadas ACD	TMO Asesor
DICIEMBRE	MARIA CAMILA MARTINEZ SANDOVAL	35,61%	46	00:13:55
	DIANA LORENA URREGO NAJAR	68,52%	104	00:14:32
	THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	33,43%	92	00:12:43
	ANA MATILDE BONILLA MUÑOZ	60,08%	7	00:13:11
MES	**ASESOR**	**Ocupación**	**Llamadas ACD**	**TMO Asesor**
ENERO	ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	54,18%	182	00:12:28
	DIANA LORENA URREGO NAJAR	59,86%	142	00:14:21
	THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	48,87%	146	00:19:06
	ANA MATILDE BONILLA MUÑOZ	31,78%	50	00:13:30

- *La tabla nos muestra el comportamiento de los asesores en cantidad de atención de llamadas y su TMO:*

✓ ***Andrea Rodriguez:*** *Persona que ingreso al cierre del mes de diciembre, personal con experiencia en trámites el conocimiento permitió en el mes de enero tener una adaptación al nuevo proceso de atención telefónica y mantener un tiempo de atención mejor que personal antiguo.*

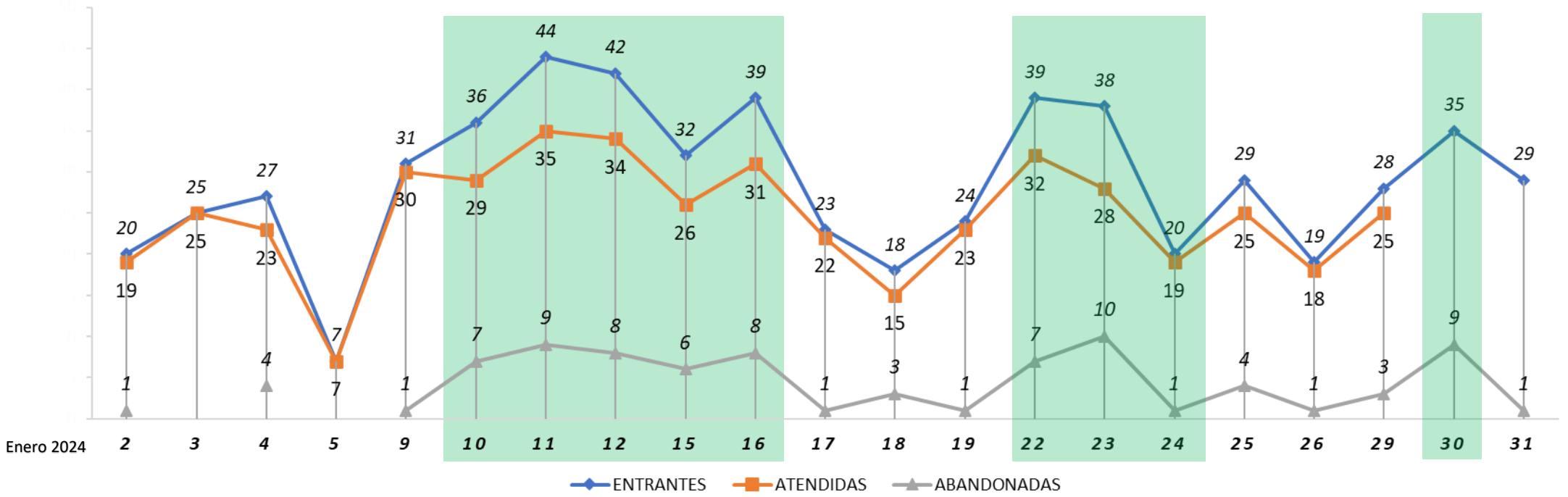
✓ ***Diana Urrego:*** *Mantiene su tiempo promedio de atención, en interacciones se identifican tiempos altos en espera, dentro de sus oportunidades de temas a reforzar solicito información frente a consultas de LEC.*

✓ ***Thalía Vaquiro:*** *Personal más antiguo presenta incremento en el tiempo de atención, oportunidades de mejora en análisis de respuestas a peticiones, se identifica innecesarios en atenciones básicas. Se realizo refuerzo en temas de LEC, soluciones y preguntas filtro.*

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comportamiento diario de atención Telefónica



En la gráfica representamos el comportamiento diario de llamadas en el mes de enero, identificando el comportamiento de atención, para la segunda semana del mes de enero finalizadas las fiestas de comienzo de año durante la semana se impactó la atención teniendo un promedio de 8 llamadas abandonas, para el restante del mes los días lunes y martes son los días de mayor ingreso de tráfico y teniendo factores como el TMO, se presenta incremento en los abandonos. A mejorar en estos días de mayor tráfico es los tiempos de atención en horas de mayor tráfico que se representa en las franjas de 9:00 a 11:00 y de 14:00 a 16:00.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación Canal Telefónico

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	236	41,15%
Información Estado del trámite	157	27,55%
Información Requisitos del trámite	103	18,08%
No efectivo	56	9,73%
Recepción de PQRS	16	2,81%
Estado de una PQRS	4	0,69%
Total	**572**	**100,00%**

Información General	**236**	**41,15%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	105	18,36%
Administrativo y Financiero	28	4,82%
Gente de Mar	24	4,14%
Litorales	15	2,64%
Información General de la Entidad	14	2,42%
Naves	14	2,48%
No es competencia de Dimar	12	2,08%
Desarrollo Humano	7	1,24%
Empresas	7	1,21%
Juridica	4	0,72%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	3	0,52%
Investigación Cientifica Marítima	2	0,35%
Señalización Marítima	1	0,17%
Información Estado del trámite	**157**	**27,55%**
Gente de Mar	136	23,71%
Naves	9	1,56%
Empresas	5	0,88%
Litorales	5	1,04%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	2	0,36%

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación Canal Telefónico

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	236	41,15%
Información Estado del trámite	157	27,55%
Información Requisitos del trámite	103	18,08%
No efectivo	56	9,73%
Recepción de PQRS	16	2,81%
Estado de una PQRS	4	0,69%
Total	**572**	**100,00%**

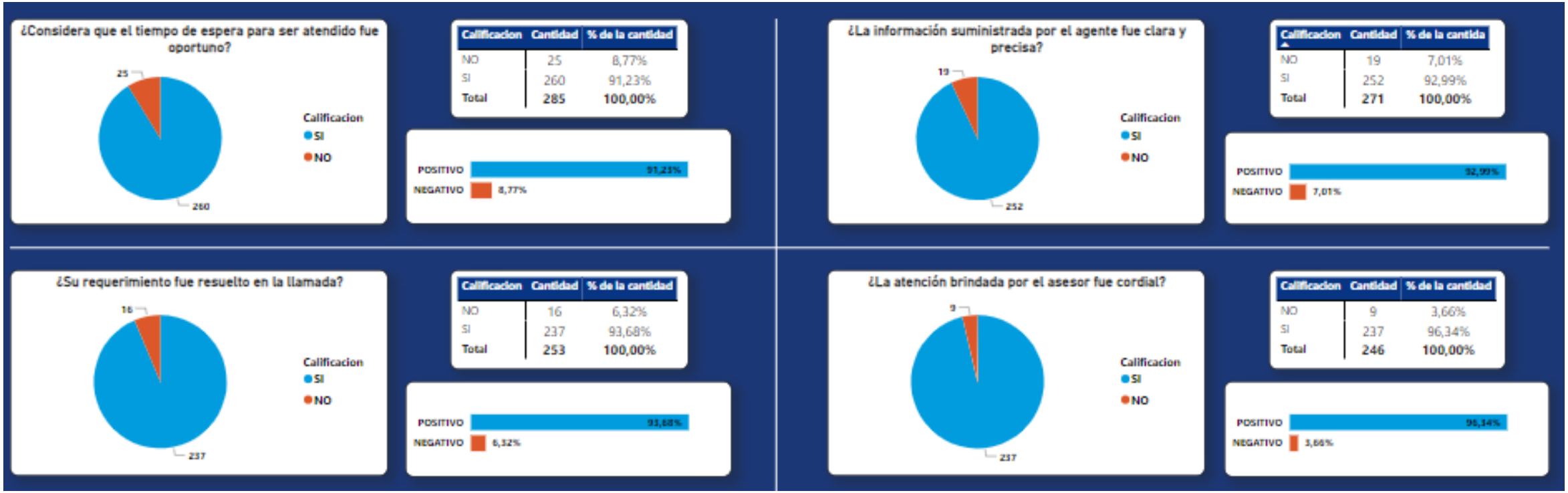
Solo 1 Nivel

Información Requisitos del trámite	**103**	**18,08%**
Gente de Mar	73	12,77%
Empresas	17	3,04%
Naves	6	1,07%
Litorales	4	0,69%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	2	0,34%
Control de Tráfico Marítimo	1	0,17%
No efectivo	**56**	**9,73%**
Abandono	27	4,75%
Conmutador	14	2,44%
Prueba	13	2,20%
Equivocado	2	0,34%
Recepción de PQRS	**16**	**2,81%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	6	1,06%
Gente de Mar	5	0,88%
Administrativo y Financiero	3	0,53%
Empresas	1	0,18%
Naves	1	0,17%
Estado de una PQRS	**4**	**0,69%**

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Telefónico



La participación de la encuesta en canal telefónico es de un 54.8% de un total de llamadas atendidas de 520, dentro de esta participación iniciaron el proceso de encuesta un total de 285 usuarios de los cuales 246 calificaron la encuesta en su totalidad.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Telefónica últimos tres meses

Noviembre	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	263	21	284
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	269	4	273
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	255	4	259
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	251	1	252
Total general	1038	30	1068
Satisfacción General Noviembre	**97,19%**	**2,81%**	
Diciembre	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	125	8	133
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	122	6	128
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	112	3	115
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	112	1	113
Total general	471	18	489
Satisfacción General Diciembre	**96,32%**	**3,68%**	
Enero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	260	25	285
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	252	19	271
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en esta llamada?	237	16	253
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	237	9	246
Total general	986	69	1055
Satisfacción General Enero 2024	**93,46%**	**6,54%**	

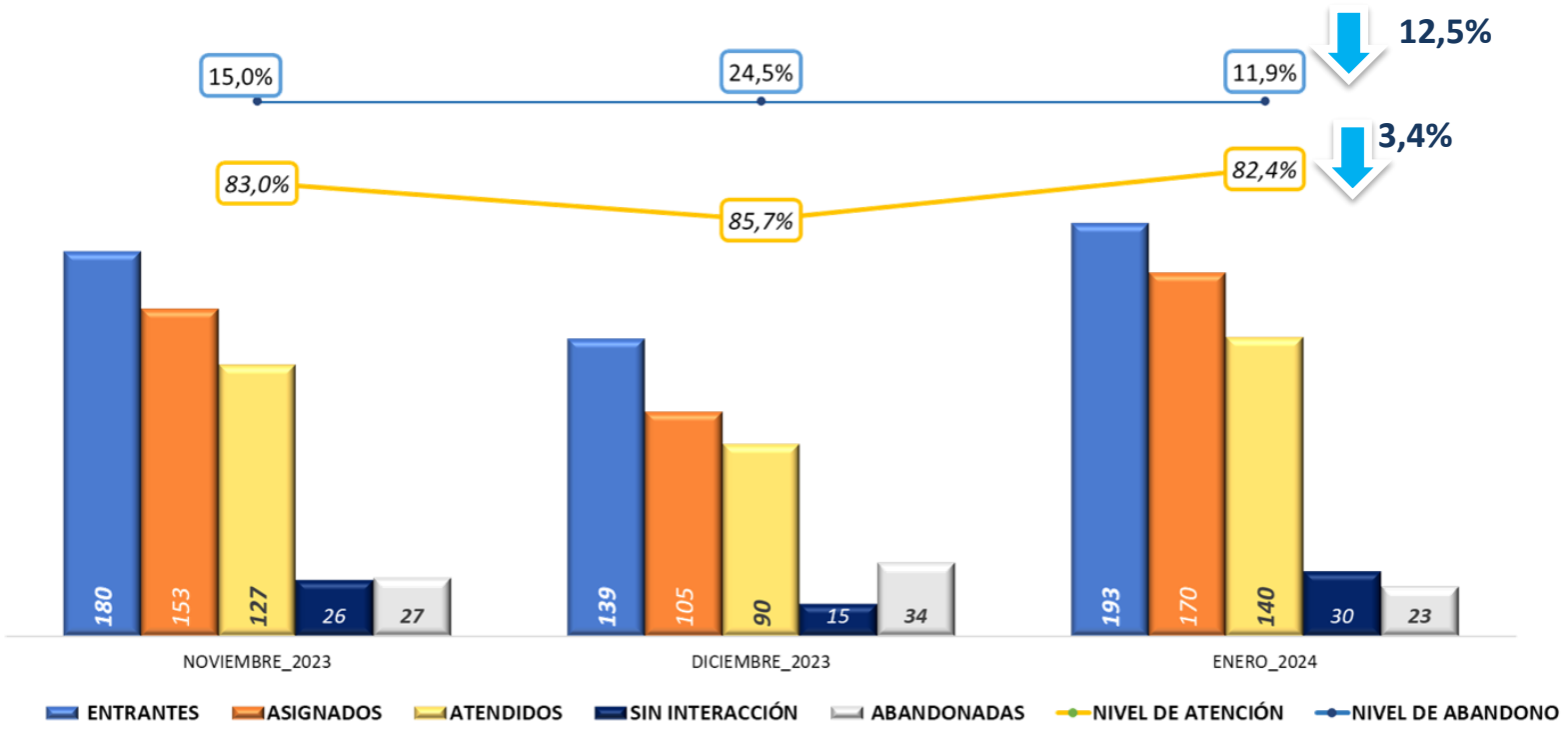
Para el mes de Enero a la Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?, el 9,6% de las personas mostro **no estar satisfecho**, con la espera en línea, en enero tenemos el nivel de servicio en 67,93%. Factores como el incremento de tmo, auxiliares después de interacción para tipificar, afectan la oportunidad de atención.

Frente a la solución de requerimiento se presentaron calificaciones de insatisfacción por las novedades de sede electrónica para el día 15 de enero y en otros casos procesos de trámites paralizados por consultas de estupefacientes.

Outsourcing

Chat

MES	ENTRANTES	ASIGNADOS	ATENDIDOS	SIN INTERACCIÓN	ABANDONADAS	NIVEL DE ATENCIÓN	NIVEL DE ABANDONO	TMO
NOVIEMBRE_2023	180	153	127	26	27	83,0%	15,0%	20:26
DICIEMBRE_2023	139	105	90	15	34	85,7%	24,5%	14:49
ENERO_2024	193	170	140	30	23	82,4%	11,9%	20:30



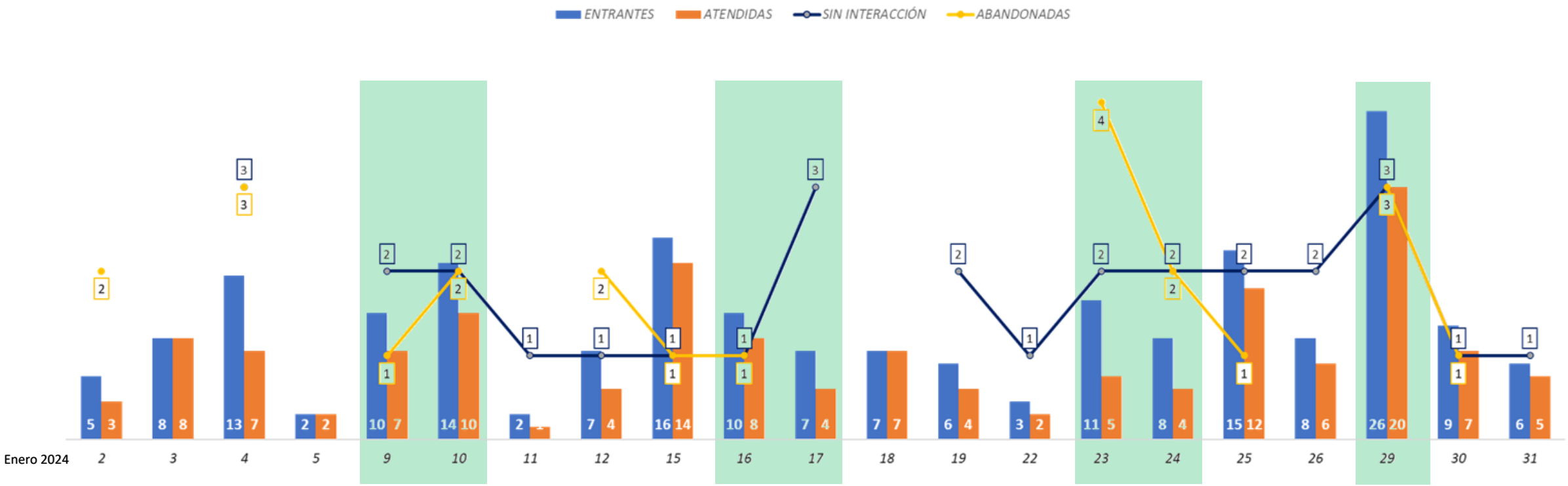
- Para el mes de enero se presentó un aumento de las interacciones de chat en un **28 %** con respecto al mes de diciembre.

- **NIVEL ATENCIÓN:** Se presenta una disminución de 3,4% sobre el nivel de atención del mes anterior. Dentro del chat sin interacción se presentan 30 casos de los cuales se identifican :

- ❑ **3 (10%) interacciones usuario desconectado**
- ❑ **10 (33.3%) interacciones mensajes atendidos fuera de tiempo**
- ❑ **17 (56,7%) interacciones con envío de mensaje inicial por parte del asesor. Sin respuesta del usuario.**

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comportamiento diario Chat



ASESOR	Ofrecidos	Contestados	Sin Interaccion	Nivel de Atención
ANA BONILLA MUNOZ	7	5	2	71,4%
ANDREA C RODRIGUEZ SILVA	67	56	11	83,6%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	35	30	5	85,7%
THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	61	49	12	80,3%
TOTAL	170	140	30	82,4%

En la gráfica se observa el comportamiento de las interacciones durante el mes de enero, algunas interacciones abandonadas se presentaron en franjas donde el asesor se encontraba disponible en otro canal, presencial o telefónico.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Comunicaciones Chat

Abandonado	23
Danelly del Carmen Cuentas martinez <Danellycuentas0714@gmail.com> - 23137054	2
Emerson Ram <ramirez0102@gmail.com> - 91536955	2
Danelly Cuentas <Danellycuentas0714@gmail.com> - 23137054	2
Jose Uribe <Jluribe9@misena.edu.co> - 1082983899	2

Frente al seguimiento de interacciones abandonadas en el canal chat estos son los usuarios que presentaron reincidencia en comunicación, se observó que en el momento de la interacción el chat no ingreso al asesor y se presentaron en momentos en los que no se tenía disponibilidad por prioridad en atención telefónica y presencial.

Reincidentes - Sin interacción	4-ene	9-ene	17-ene	19-ene	23-ene	24-ene	Total general
Anderson Mosquera otero <anderxzz35@gmail.com> - 1017254683			2	2	1		5
Jose Uribe <Jluribe9@misena.edu.co> - 1082983899	1	2				1	4
Paul Fonseca <poljef741@gmail.com> - 1007296638	2						2

En la tabla se observa usuarios de chat sin interacción los cuales fueron asignados al asesor y por novedades de conexión del usuario este no envío ningún mensaje las conexiones no se presentan en un mismo día, se observa en el histórico que pudieron tener atención días posteriores a los intentos de comunicación vía chat.

Fueras de Horario - Chat

Gestión Final	18/01/2024	19/01/2024	22/01/2024	24/01/2024	25/01/2024	26/01/2024	29/01/2024	30/01/2024	Total general
Aplica Peticion	1	1	1	1	1				5
Contacto a linea atención	1				1				2
Contacto Outbound			3		1	2	2	1	9
Sin contacto	1								1
Total general	**3**	**1**	**4**	**1**	**3**	**2**	**2**	**1**	**17**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

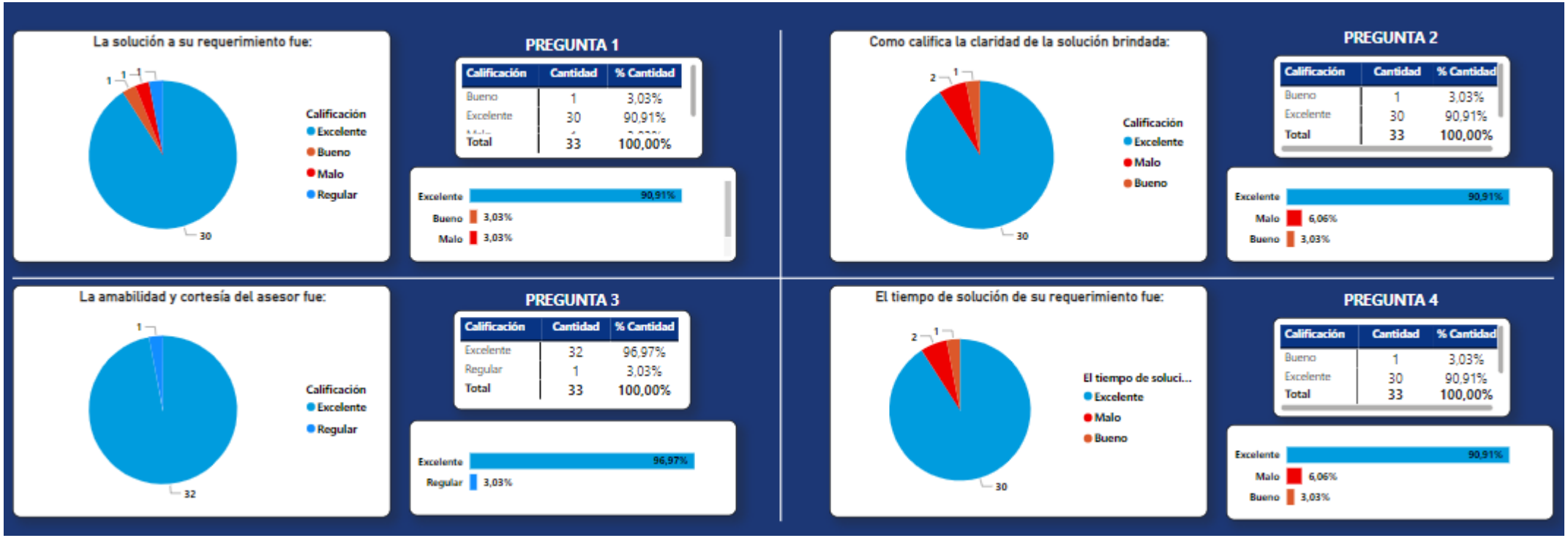
Tipificación canal Chat

NIVEL 1	Cant. Casos	%
No efectivo	69	34,85%
Información General	58	29,44%
Información Estado del trámite	33	16,85%
Información Requisitos del trámite	29	14,71%
Recepción de PQRS	8	4,15%
Total	**197**	**100,00%**

No efectivo	**69**	**34,85%**
Sin Interacción	30	15,23%
Prueba	19	9,55%
Abandono	18	9,10%
Equivocado	2	0,97%
Información General	**58**	**29,44%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	32	16,22%
Naves	7	3,54%
Litorales	6	3,00%
Administrativo y Financiero	3	1,52%
Información General de la Entidad	3	1,53%
Desarrollo Humano	2	1,06%
Gente de Mar	2	1,03%
No es competencia de Dimar	2	1,06%
Investigación Científica Marítima	1	0,48%
Información Estado del trámite	**33**	**16,85%**
Gente de Mar	26	13,35%
Naves	4	1,99%
Litorales	2	1,01%
Empresas	1	0,50%
Información Requisitos del trámite	**29**	**14,71%**
Gente de Mar	24	12,11%
Litorales	4	2,06%
Empresas	1	0,54%
Recepción de PQRS	**8**	**4,15%**
Naves	3	1,52%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	3	1,58%
Gente de Mar	2	1,05%

Outsourcing

Satisfacción Chat



El porcentaje de participación de la encuesta en canal chat es de un 23.6% de un total de interacciones atendidas de 140, dentro de esta participación iniciaron el proceso de encuesta un total de 33 usuarios de los cuales todos calificaron la encuesta en su totalidad.

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Chat últimos tres meses

Noviembre	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	19	4	23
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	22	1	23
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	21	2	23
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	21	3	24
Total general	83	10	93
Satisfacción General Noviembre	**89,2%**	**10,8%**	
Diciembre	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	19	4	23
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	20	3	23
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	21	2	23
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	20	3	23
Total general	80	12	92
Satisfacción General Diciembre	**87,0%**	**13,0%**	
Enero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿La solución a su requerimiento fue?	31	2	33
Pregunta 2: ¿La amabilidad y cortesía del asesor fue?	32	1	33
Pregunta 3: ¿Comó califica la claridad en la solución brindada?	31	2	33
Pregunta 4: ¿El tiempo de solución a su requerimiento fue?	31	2	33
Total general	125	7	132
Satisfacción General Enero 2024	**94,7%**	**5,3%**	

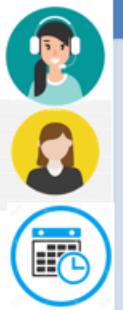
Caso del señora Diana Giraldo - 1128269380<diana.mile15@gmail.com> - Consulta del usuario para validar si en el mar atlántico se encuentra con alerta de mar de leva. Pregunta si es seguro ingresar al mar. Entregamos información mediante un link de avisos a los navegantes, la información no es clara, mientras se esta ampliando la información se realiza el protocolo de cierre por inactividad y se finaliza la conversación.

Yiordan Villa – 1047411640 <Yordanvillajulio@gmail.com> - Usuario califica insatisfacción en solución a requerimiento – se valida la creación de usuario y el recibido del correo de activación, al seguir confirmando información usuario se desconecta.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico Front Office

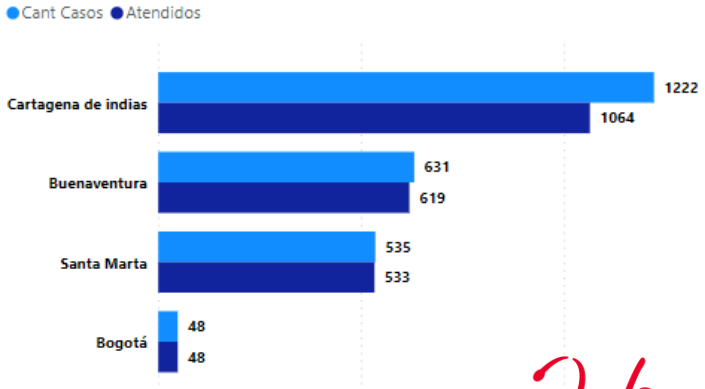


Cartagena	Buenaventura	Santa Marta	Sede Central
• 2 Agentes para atención Front. • 1 Agente Back Up • Horario Lunes – viernes 07:30 – 18:00	• 2 Agentes para atención Front. • 1 Agente Back Up. • Horario Lunes – viernes 07:30 – 17:00	• 1 Agentes para atención Front. • 1 Agente Back Up. • Horario Lunes – viernes 07:30 – 18:00	3 Agentes para atención Front multiskill • 1 Agente Back Up • Horario Lunes – viernes 08:00 – 17:00

	CARTAGENA			SANTAMARTA			BUENAVENTURA			SEDE CENTRAL			Total general
MES	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	N.A	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	N.A	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	N.A	Turnos ofrecidos	Turnos atendidos	N.A	
NOVIEMBRE_2023	1222	1064	87,1%	535	533	99,6%	631	619	98,1%	48	48	100,0%	2264
DICIEMBRE_2023	728	728	100,0%	477	477	100,0%	600	600	100,0%	35	35	100,0%	1840
ENERO_2024	1072	933	87,0%	187	187	100,0%	543	537	98,9%	46	46	100,0%	1703

* La información consignada para el mes de enero para canal presencial se obtuvo del aplicativo Fine y el aplicativo digiturno, el restablecimiento de servicio digiturno se presento para la segunda semana del mes de enero. Para la capitanía de Santa marta se esta manejando solicitud de turno desde pagina alterna en puesto del asesor front office.

Capitanía de Cartagena: *Mayor participación* ***(54,8%)*** *entre las capitanías que tiene el contrato Outsourcing. Dentro de la información no se toma registro y correspondencia – facturación.*
Capitanía de Buenaventura: *Participación* ***(31,5%)*** *entre las capitanías, mantiene el promedio de turnos con respecto al mes de diciembre.*
Capitanía de Santa Marta: *Participación* ***(11,0%)*** *entre las capitanías, esta capitanía para el mes de Enero 2024 inicia su atención en nueva sede, en esta capitanía se encuentra pendiente la instalación y verificación de funcionamiento de atril de turnos.*

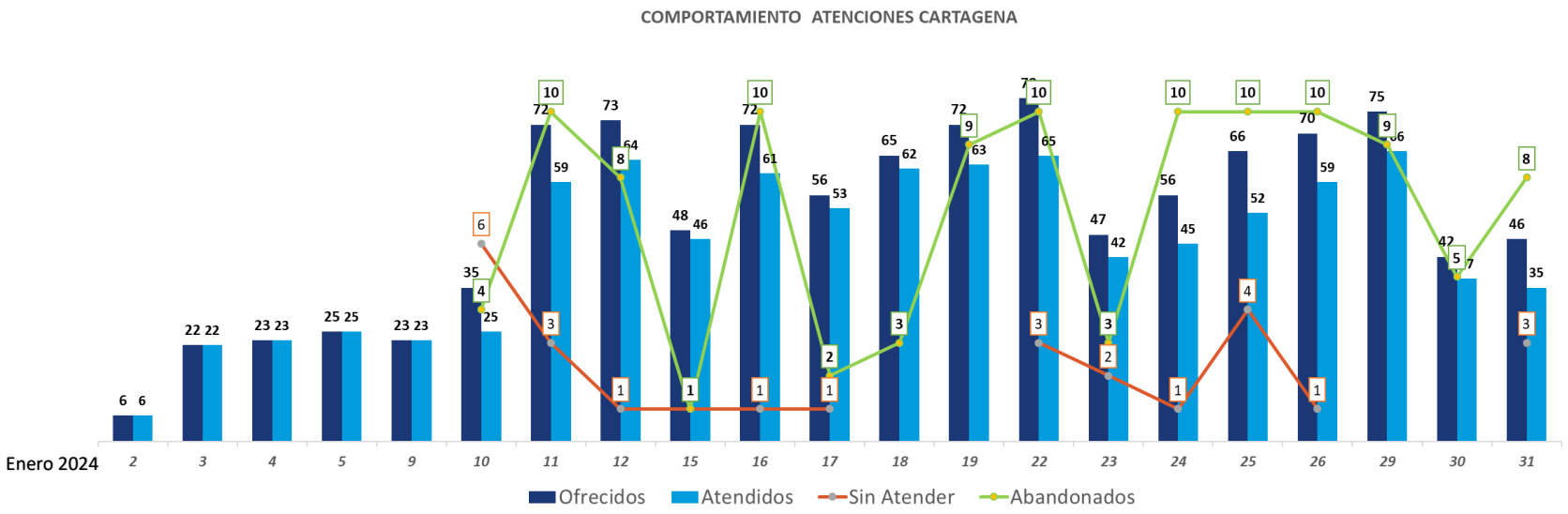


Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP5 Cartagena



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
AGENTE FACTURACIÓN Y RECAUDOS CP05	197	186	129	00:17:03	65,48 %	94,42 %	00:20:44
AGENTE REGISTRO CORRESPONDENCIA CP05	152	121	95	00:14:12	67,86 %	86,43 %	00:14:34
GLAYMA LUZ VERBEL BLANCO	262	222	167	00:12:26	63,74 %	84,73 %	00:17:16
IVON ESTELA TAPIAS HERRERA	297	263	190	00:15:07	63,97 %	88,55 %	00:14:42
MARIA CAROLINA HENRIQUEZ BARRAZA	164	141	124	00:08:14	75,61 %	85,98 %	00:18:02
Total	**1072**	**933**	**705**	**00:25:13**	**65,76 %**	**87,03 %**	**00:17:00**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP5 Cartagena

Información Requisitos del trámite	**227**	**26,39%**
Gente de Mar	139	16,10%
Naves	65	7,55%
Empresas	21	2,49%
Litorales	2	0,23%
Información Estado del trámite	**135**	**15,73%**
Gente de Mar	77	8,96%
Naves	45	5,25%
Empresas	11	1,29%
Litorales	1	0,11%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1	0,12%
Información General	**125**	**14,60%**
Naves	65	7,62%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	37	4,31%
Gente de Mar	11	1,29%
Empresas	5	0,56%
Litorales	3	0,36%
Desarrollo Humano	2	0,23%
Administrativo y Financiero	1	0,12%
Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	1	0,12%
Radicar trámite	**123**	**14,33%**
Gente de Mar	80	9,30%
Naves	31	3,62%
Empresas	12	1,41%

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información Requisitos del trámite	227	26,39%
Información Estado del trámite	135	15,73%
Información General	125	14,60%
Radicar trámite	123	14,33%
Gestión administrativa Interna	97	11,32%
Registro y correspondencia	85	10,10%
Reclamar acto Administrativo	58	6,73%
No efectivo	5	0,57%
Recepción de PQRS	2	0,23%
Total	**857**	**100,00%**



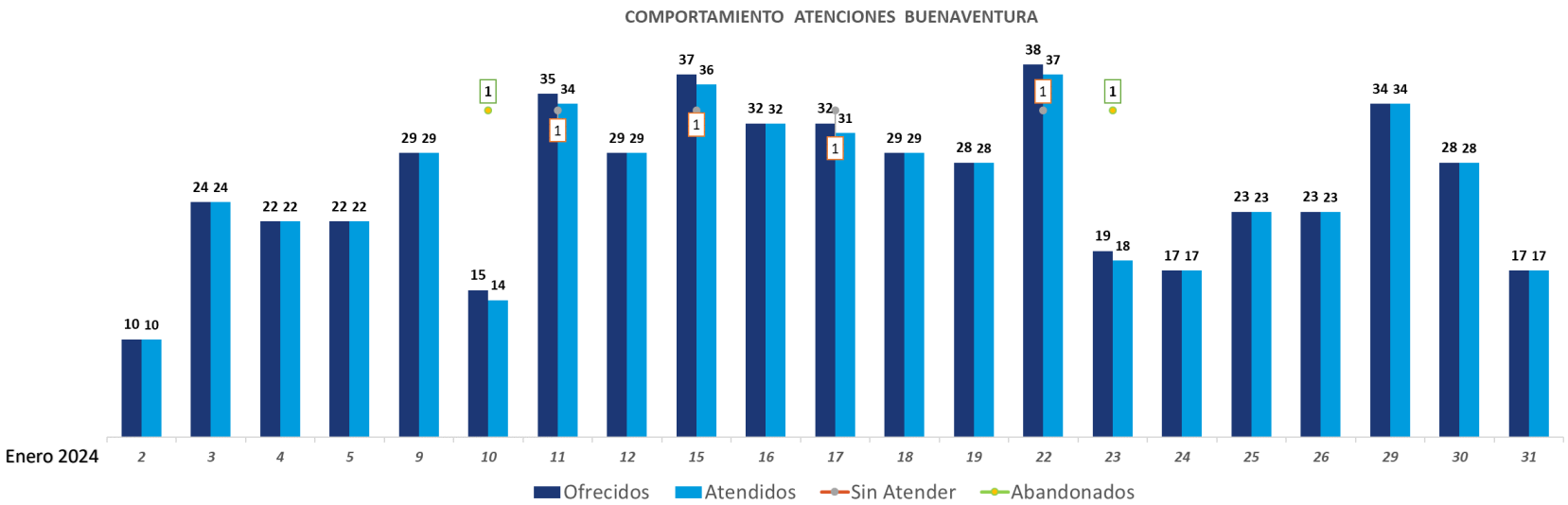
Gestión administrativa Interna	**97**	**11,32%**
Entrega de documentos	84	9,80%
Recepción de documentos	13	1,52%
Registro y correspondencia	**85**	**10,10%**
Radicación de una comunicación oficial	60	7,15%
Radicación de un trámite	19	2,24%
Radicación de una PQRS	6	0,71%
Reclamar acto Administrativo	**58**	**6,73%**
Gente de Mar	44	5,09%
Naves	13	1,51%
Empresas	1	0,12%
No efectivo	**5**	**0,57%**
Prueba	4	0,45%
Equivocado	1	0,12%
Recepción de PQRS	**2**	**0,23%**
Gente de Mar	1	0,11%
Naves	1	0,12%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP1 Buenaventura



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
LEIDY CATALINA VELASQUEZ CAICEDO	208	203	203	00:01:06	98,07 %	98,07 %	00:15:32
LEIDY TATIANA ANGULO CUERO	90	90	90	00:00:39	100,00 %	100,00 %	00:18:54
RUTH MARY PORTOCARRERO GARCES	245	244	242	00:00:54	98,78 %	99,59 %	00:13:30
Total	**543**	**537**	**535**	**00:02:31**	**98,53 %**	**98,90 %**	**00:15:10**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP1 Buenaventura

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Gestión administrativa Interna	412	50,82%
Información General	102	12,58%
Información Requisitos del trámite	79	9,76%
Información Estado del trámite	71	8,80%
Facturación y Recaudo	69	8,47%
Radicar trámite	68	8,32%
Reclamar acto Administrativo	9	1,12%
No efectivo	1	0,13%
Total	811	100,00%



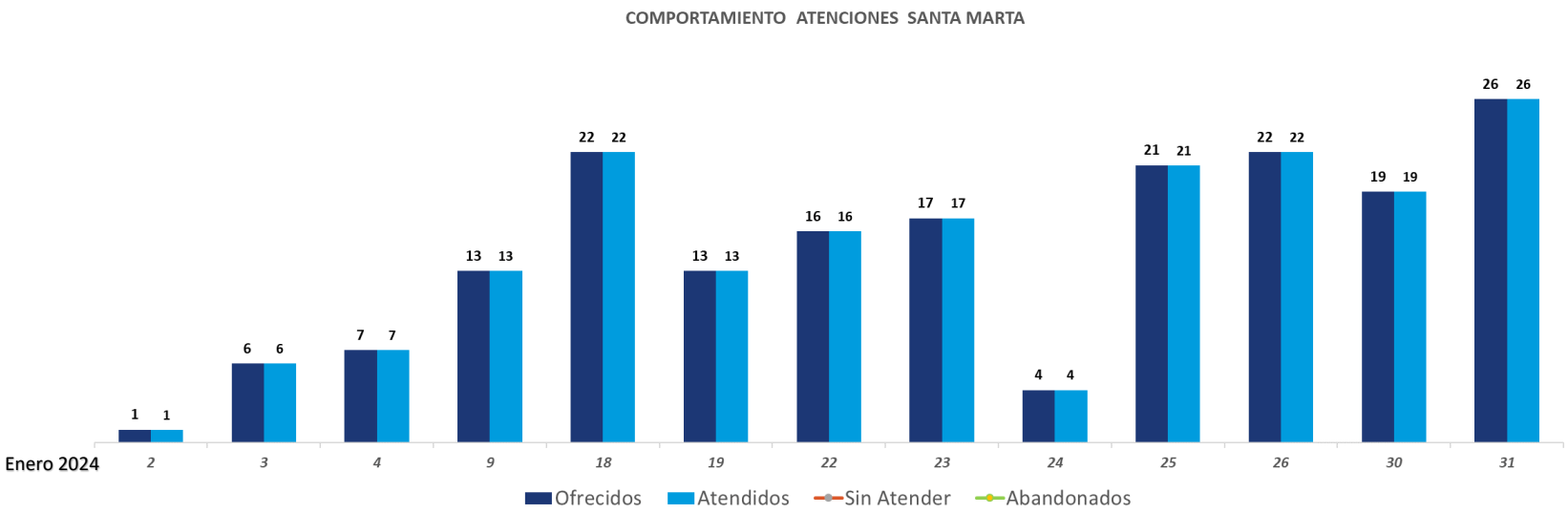
Gestión administrativa Interna	**412**	**50,82%**
Entrega de documentos	268	33,23%
Recepción de documentos	144	17,59%
Información General	**102**	**12,58%**
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	64	7,85%
Gente de Mar	25	3,09%
Naves	12	1,52%
No es competencia de Dimar	1	0,12%
Información Requisitos del trámite	**79**	**9,76%**
Gente de Mar	71	8,77%
Naves	4	0,49%
Empresas	3	0,37%
Litorales	1	0,12%
Información Estado del trámite	**71**	**8,80%**
Gente de Mar	48	5,91%
Naves	23	2,89%
Facturación y Recaudo	**69**	**8,47%**
Radicar trámite	**68**	**8,32%**
Gente de Mar	57	6,98%
Naves	8	0,97%
Empresas	3	0,37%
Reclamar acto Administrativo	**9**	**1,12%**
Gente de Mar	8	0,99%
Naves	1	0,13%
No efectivo	**1**	**0,13%**
Abandono	1	0,13%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

CP4 Santamarta



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
LENNIX YISETH HIGUERA BAUTISTA	140	140	139	00:00:31	99,29 %	100,00 %	00:07:54
LUIS ALBERTO IMITOLA CORREA	47	47	46	00:02:05	97,87 %	100,00 %	00:10:03
Total	**187**	**187**	**185**	**00:00:55**	**98,93 %**	**100,00 %**	**00:08:26**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

CP4 Santamarta

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Información General	91	24,88%
Gestión administrativa Interna	83	22,87%
Información Requisitos del trámite	56	15,41%
Información Estado del trámite	33	9,01%
Radicar trámite	27	7,60%
Reclamar acto Administrativo	26	7,15%
Registro y correspondencia	22	6,12%
Facturación y Recaudo	19	5,28%
Recepción de PQRS	6	1,68%
Total	363	100,00%



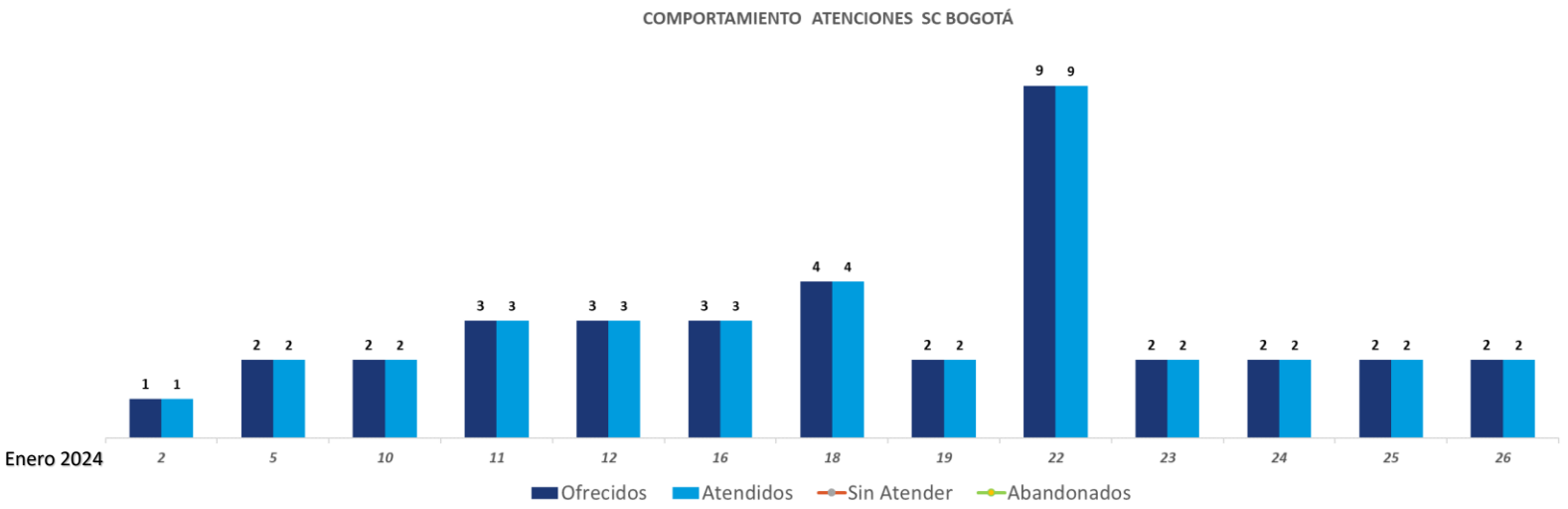
Información General	**91**	**24,88%**
Naves	55	15,03%
Litorales	25	6,85%
Gente de Mar	5	1,37%
Empresas	4	1,09%
Administrativo y Financiero	1	0,27%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	0,27%
Gestión administrativa Interna	**83**	**22,87%**
Entrega de documentos	71	19,60%
Recepción de documentos	12	3,27%
Información Requisitos del trámite	**56**	**15,41%**
Gente de Mar	37	10,15%
Naves	11	3,05%
Empresas	8	2,21%
Información Estado del trámite	**33**	**9,01%**
Gente de Mar	13	3,52%
Empresas	9	2,46%
Naves	9	2,50%
Litorales	2	0,53%
Radicar trámite	**27**	**7,60%**
Gente de Mar	20	5,63%
Naves	5	1,41%
Empresas	2	0,57%
Reclamar acto Administrativo	**26**	**7,15%**
Gente de Mar	14	3,82%
Naves	10	2,78%
Empresas	2	0,55%
Registro y correspondencia	**22**	**6,12%**
Radicación de una comunicación oficial	21	5,85%
Radicación de un trámite	1	0.27%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tráfico por Tramites capitanías Front Office

SC Bogotá



Asesor	Total Turnos	Atendidas	Dentro del umbral	TME	Nivel de servicio	Nivel Atención	TMA
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	17	17	16	00:03:04	94,12 %	100,00 %	00:30:25
DIANA LORENA URREGO NAJAR	10	10	9	00:02:24	90,00 %	100,00 %	01:03:36
THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	19	19	15	00:06:32	78,95 %	100,00 %	00:33:47
Total	**46**	**46**	**40**	**00:04:21**	**86,96 %**	**100,00 %**	**00:39:01**



Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Tipificación por Tramites capitanías Front Office

SC Bogotá

NIVEL 1	Cant. Casos	%
Radicar trámite	24	47,93%
Información Requisitos del trámite	12	24,10%
Reclamar acto Administrativo	5	9,96%
Información General	4	8,04%
Información Estado del trámite	3	5,99%
No efectivo	1	1,93%
Recepción de PQRS	1	2,04%
Total	50	100,00%



Radicar trámite	**24**	**47,93%**
Gente de Mar	22	43,80%
Protección Marítima (PBIP)	2	4,13%
Información Requisitos del trámite	**12**	**24,10%**
Gente de Mar	12	24,10%
Reclamar acto Administrativo	**5**	**9,96%**
Gente de Mar	5	9,96%
Información General	**4**	**8,04%**
Administrativo y Financiero	2	4,00%
Gente de Mar	1	2,00%
Servicios en Línea y Canales de Comunicación	1	2,04%
Información Estado del trámite	**3**	**5,99%**
Gente de Mar	3	5,99%
No efectivo	**1**	**1,93%**
Equivocado	1	1,93%
Recepción de PQRS	**1**	**2,04%**
Gente de Mar	1	2,04%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

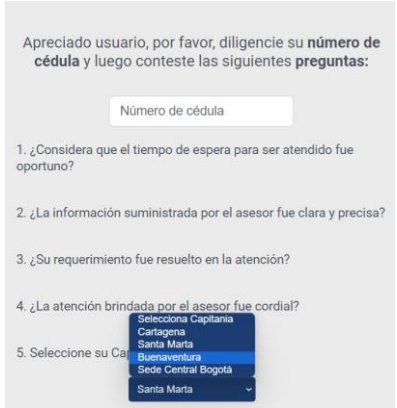
Satisfacción Presencial

Para el mes de Enero 2024 se realizo el nuevo proceso de encuestas por medio de código QR en los puestos de los asesores, por medio de este código se genera el formulario de preguntas para medir la satisfacción. Se inicio la aplicación de las encuestas desde el día 16 de enero de 2024, fecha en la que los atriles de las capitanías de Cartagena y buenaventura se encuentran con funcionamiento optimo. Santa marta realizo publicación de la encuesta al cierre de mes cuando se dio solución al acceso a internet desde conexión por cable.

Se presenta en la tabla el comportamiento del trimestre para las encuestas presencial:

Octubre	SI	NO	Total muestra
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	92	19	111
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	100	4	104
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	88	12	100
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	92	3	95
Total general	372	38	410
Satisfacción General Octubre	**90,7%**	**9,3%**	
Diciembre	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	95	12	107
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	87	9	96
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	77	9	86
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	78	4	82
Total general	337	34	371
Satisfacción General Diciembre	**90,8%**	**9,2%**	
Enero_2024	**SI**	**NO**	**Total muestra**
Pregunta 1: ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido fue oportuno?	271	5	276
Pregunta 2: ¿la información suministrada por el agente fue clara y precisa?	276	0	276
Pregunta 3: ¿Su requerimiento fue resuelto en la atención?	270	6	276
Pregunta 4: ¿La atención brindada por el asesor fue cordial?	275	1	276
Total general	1092	12	1104
Satisfacción General Enero 2024	**98,9%**	**1,1%**	





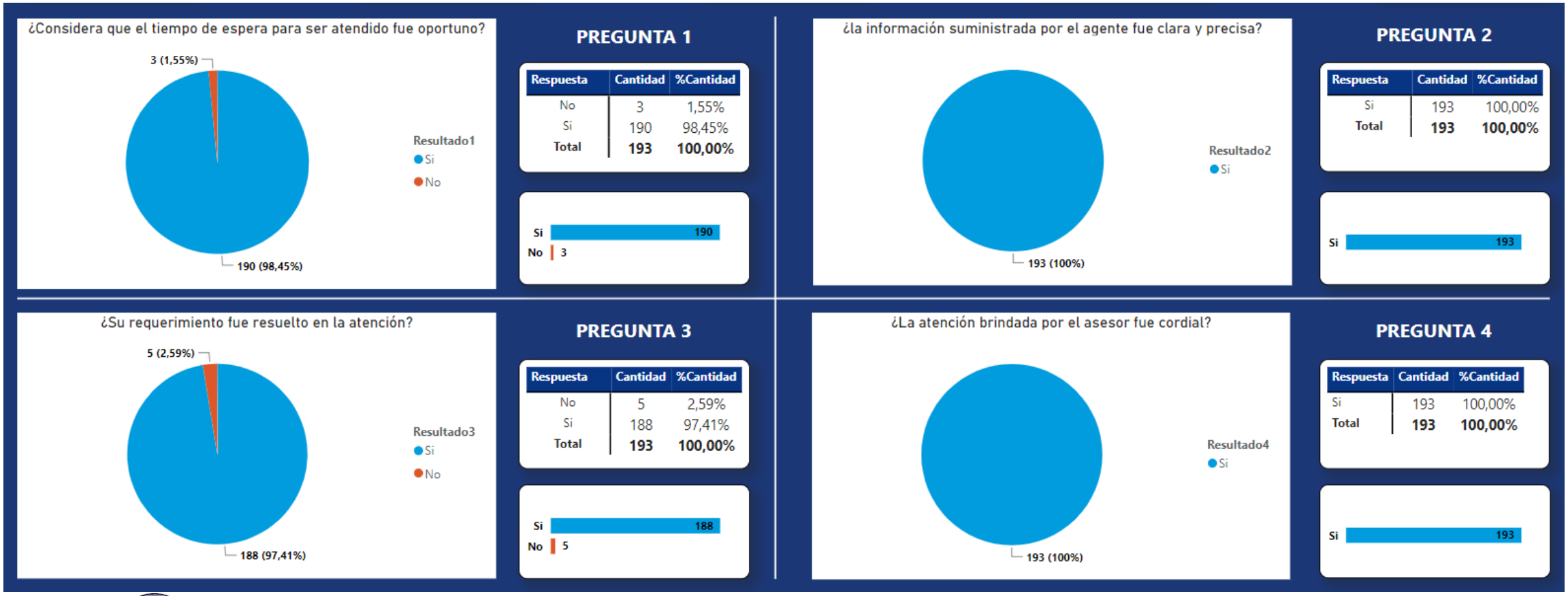
Diciembre
90,8 %

Enero 2024
98,9%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





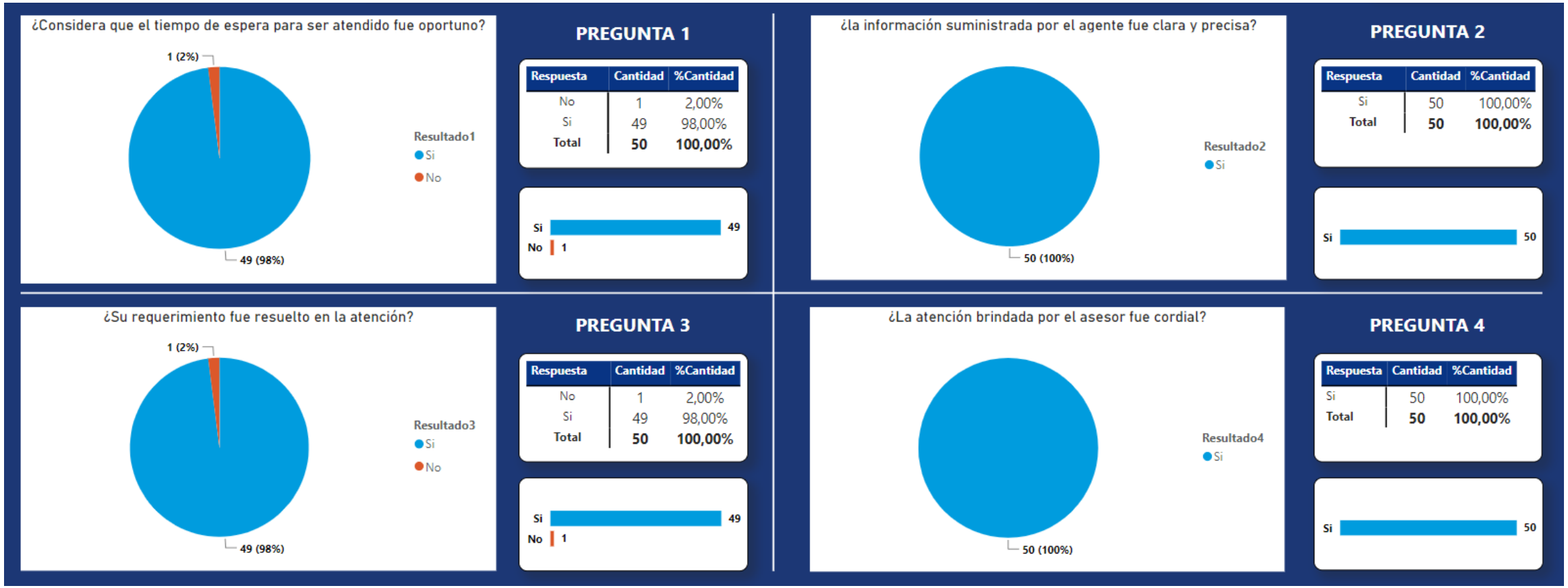
CP5 Cartagena	Turnos atendidos	Encuestas Realizadas	%
CARTAGENA	933	193	21%

- ✓ Afectaciones de tiempo de espera: Dentro la calificación negativa por tiempos de espera se identifica la atención para los usuarios tiempos de espera promedio de 30 min entre la franja de 10 am a 11:00 pm del día 16 de enero 2024.
- ✓ Requerimiento solucionado: Validación de información trámites reserva de nombre, sin tiempo de respuesta – Información de renovación del Dim, se brinda información que puede seguir utilizando su Dim al tener hojas disponibles. – Estado del trámite en consulta de estupefacientes.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





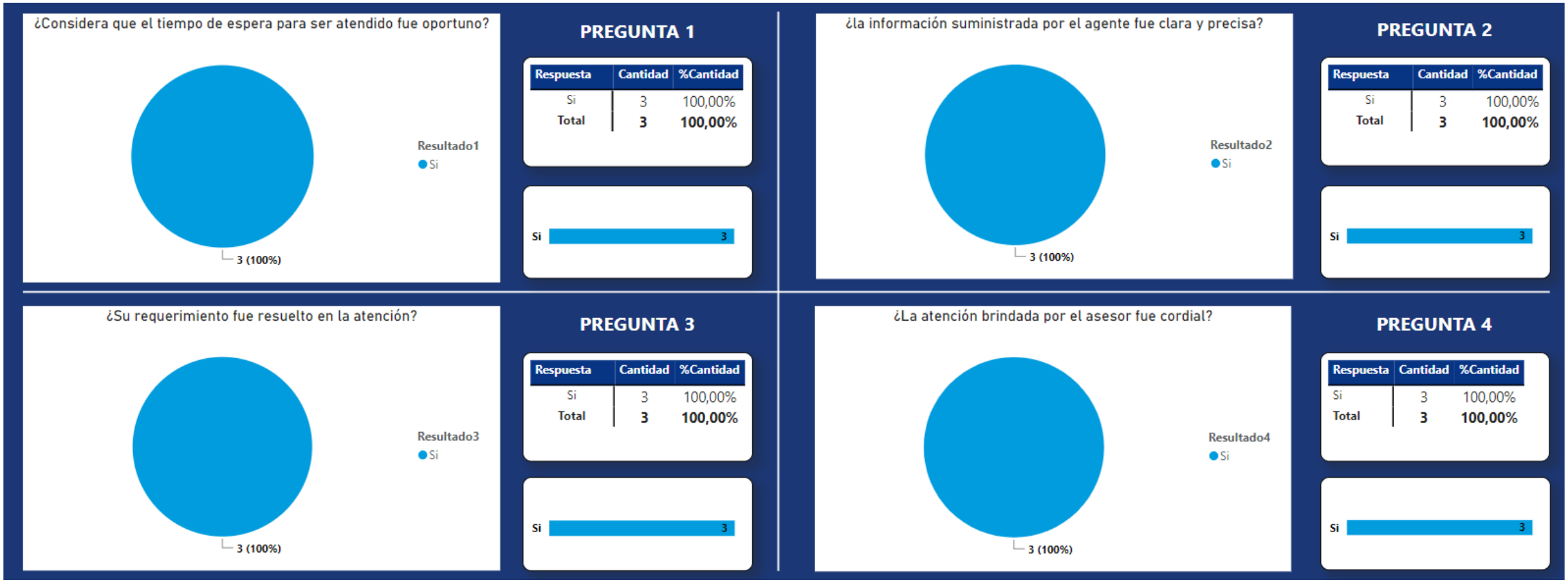
CP1 Buenaventura	Turnos atendidos	Encuestas Realizadas	%
BUENAVENTURA	537	50	9%

- ✓ Afectaciones de tiempo de espera: Dentro la calificación negativa por tiempos de espera se identifica la atención se genero el día 16 de enero, ese día se presentaron 36 atenciones,, en la franja de la mañana se presentaron tiempos de espera en promedio de 10 minutos.
- ✓ Requerimiento solucionado: Se brinda información de requisitos, por novedad en documentación no se pudo realizar el trámite.

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





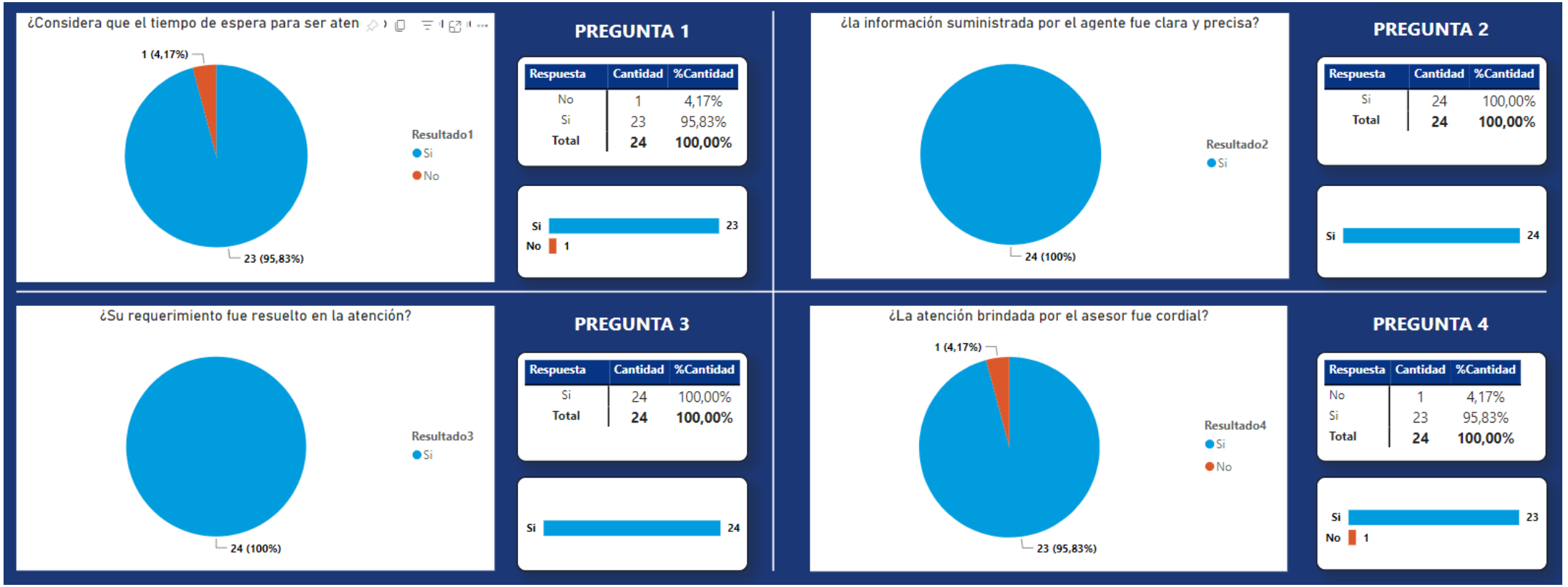
CP4 Santamarta

	Turnos atendidos	Encuestas Realizadas	%
SANTA MARTA	187	3	2%

Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Satisfacción Presencial





SC Bogotá	Turnos atendidos	Encuestas Realizadas	%
BOGOTÁ	46	24	52%

- ✓ Afectaciones de tiempo de espera: Dentro la calificación negativa por tiempos de espera se identifica la atención se genero el día 19 de enero, ese día se presentaron 2 atenciones en la franja de la mañana en donde el usuario realizo espera en la atención a su llamado.
- ✓ Atención del asesor: Dentro de la atención se evidencia las observaciones: "SE ENVIA CORREO PARA CAMBIO DE ESTADO. SE INDICA COMO REESTABLECER CONTRASEÑA PARA SEDE ELECTRONICA", al confirmar correo se verifica el estado paralizado por consulta, se brinda la información y se le indica al usuario seguimiento.

Outsourcing

iOutsourcing | Transformamos Experiencias

Entrega de resultados
Enero 2024

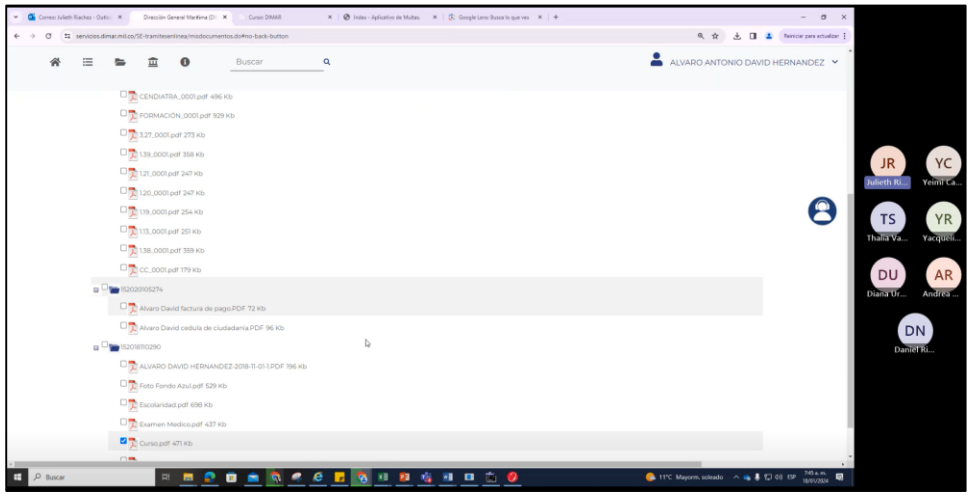


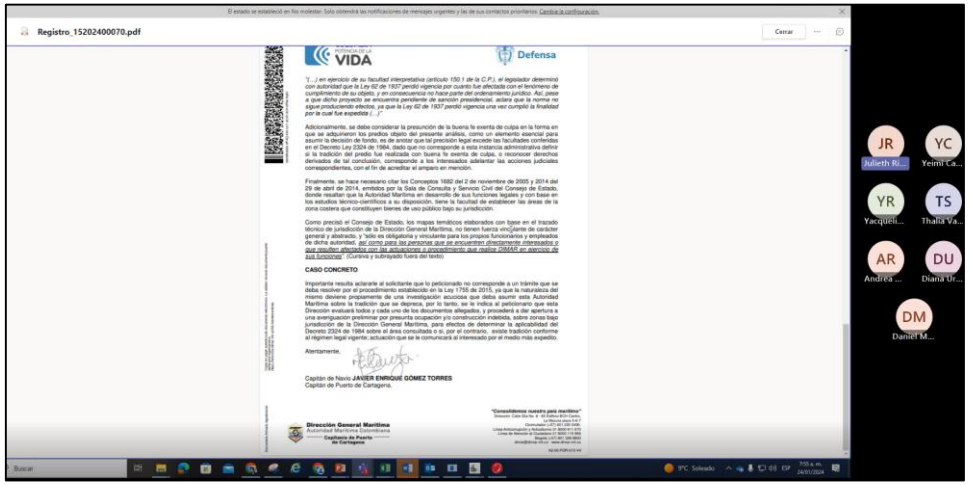
09/ agosto /2023

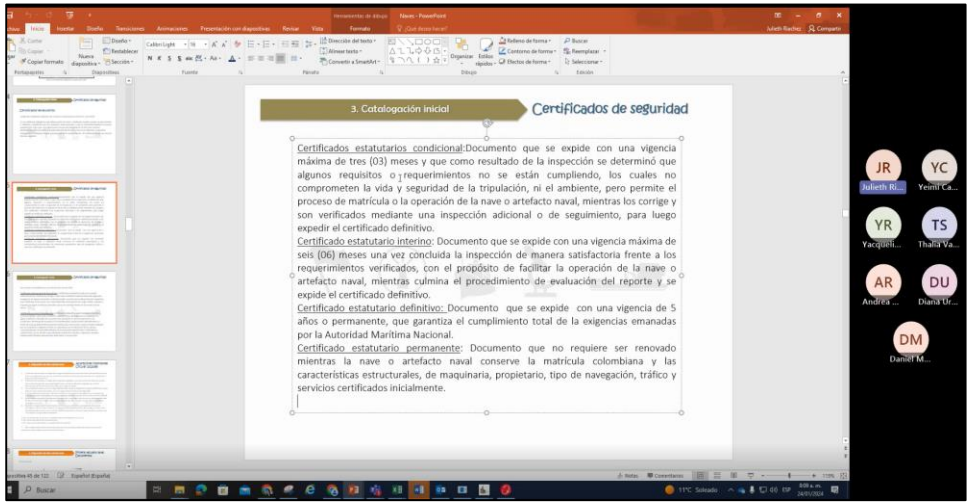
DIMAR

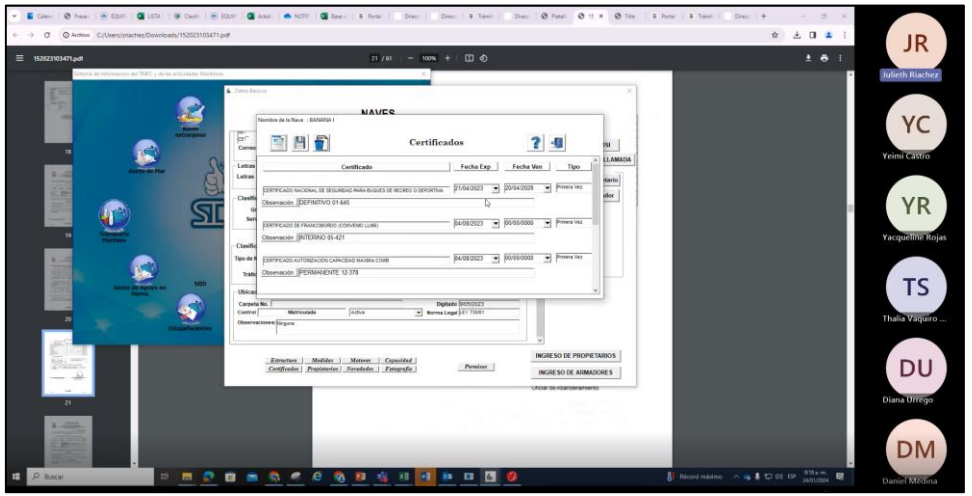
Plan de acción

Se realiza junto con el área de formación la socialización de las oportunidades de mejora y se realiza el refuerzo en temas puntuales sobre los diferentes procesos









Actividad – Participa y gana

Se realizó una actividad, con el fin de incentivar a los embajadores y de esta manera mitigar la cantidad de Item afectados en registro de datos y en tipificar de manera de correcta.



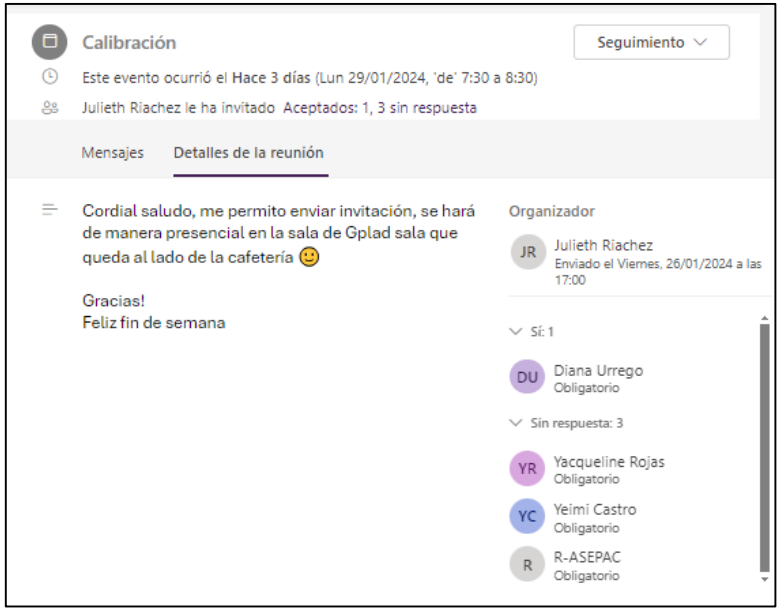
Resultados – Participa y gana

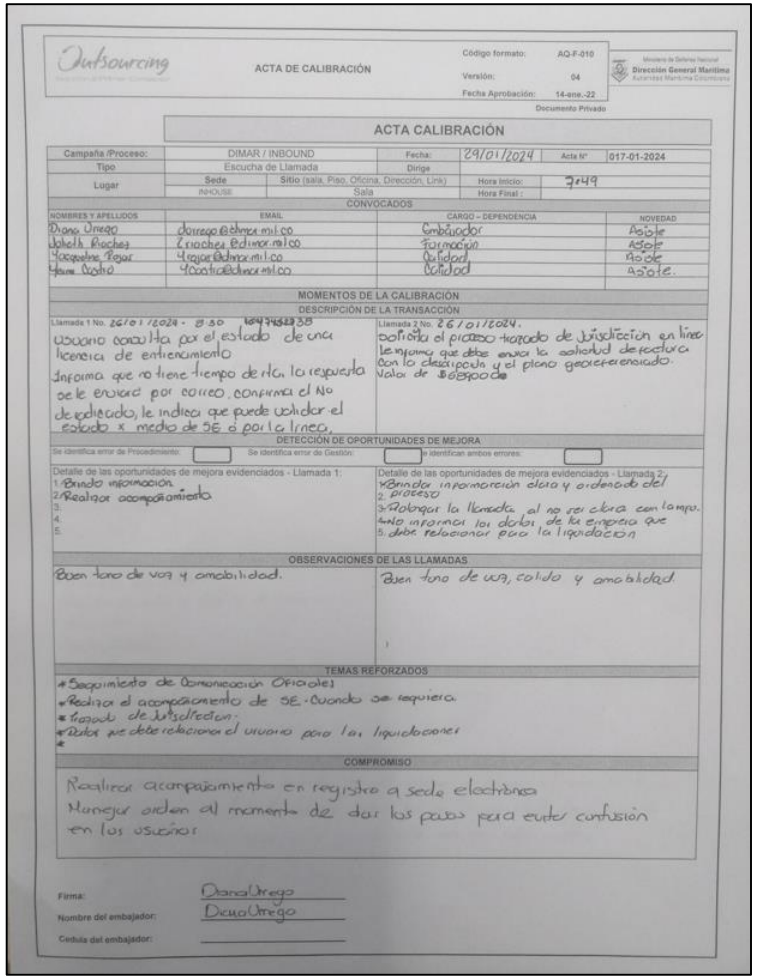
Resultados del 22 de enero al 02 de febrero:

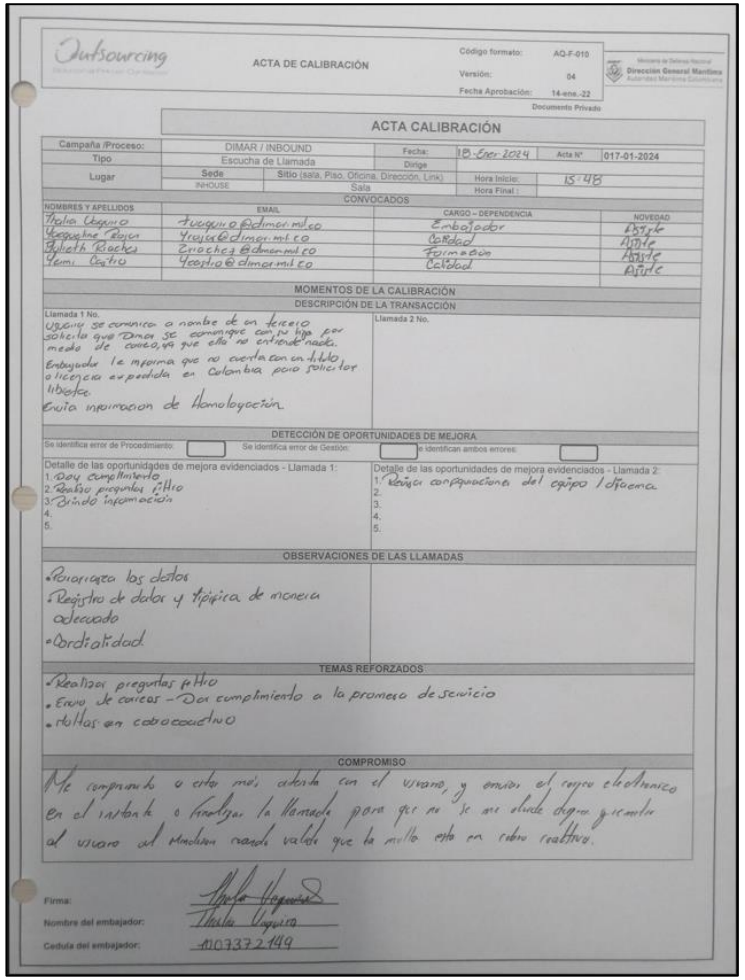
EMBAJADOR	Registro la información completa y correcta del usuario	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	Total
Diana Lorena Urrego Najar	7	4	11
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	4	5	9
Andrea Carolina Rodriguez Silva	2	2	4
Total general	**13**	**11**	**24**

Plan de acción

Se realiza junto con el área de formación una escucha de llamadas de manera focalizada, con el fin de reforzar habilidades blandas, producto, herramientas, etc.







Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe de Evaluación Aseguramiento de la Calidad en la Prestación del Servicio

Del 01 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Evolución trimestral por Capitanía

N°.	Unidad	Octubre		Noviembre		Diciembre	
1	Capitanía de Puerto Cartagena	98,54%	↓	99,71%	↑	100,00%	↑
3	Capitanía de Puerto Buenaventura	99,65%	↓	99,50%	→	100,00%	↑
2	Capitanía de Puerto Santa Marta	99,62%	↑	99,36%	→	99,57%	↑
4	Sede Central	91,20%	↓	90,34%	↓	92,61%	↑

Evolución trimestral por embajador

N°.	Embajador	Noviembre		Diciembre		Enero	
1	Glayma Luz Verbel Blanco	100,00%	→	100,00%	→	100,00%	→
2	Ruth Mary Portocarrero Garcés	100,00%	↑	100,00%	→	100,00%	→
3	Lennix Yiseth Higuera Bautista	100,00%	↑	100,00%	→	100,00%	→
4	Leidy Catalina Velasquez Caicedo	98,00%	↓	100,00%	↑	100,00%	→
5	Ivone Estela Tapias Herrera	97,26%	↓	99,79%	↑	100,00%	↑
6	Maria Carolina Henriquez Bazarra	97,75%	↑	99,06%	↑	100,00%	↑
7	Leidy Tatiana Angulo Cuero	100,00%		91,71%	↓	100,00%	↑
8	Geraldine Vanessa Riscanevo Bernal	-		-		100,00%	
9	Adriana Paola Salas Urrego	-		-		100,00%	
10	Luis Alberto Imitola Correa	98,93%	↑	98,50%	→	98,80%	→
11	Yessica Alejandra Fernández	-		-		98,46%	
12	Andrea Carolina Rodriguez Silva	-		-		97,43%	
13	Diana Lorena Urrego Najar	90,46%	↓	89,85%	↓	92,00%	↑
14	Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	88,61%	↓	85,75%	↓	86,42%	→
15	Ana Matilde Bonilla Muñoz	-		-		79,79%	

Generalidades desde el 01 al 31 de Enero 2024

DEL 01 AL 31 ENERO					
CANAL	N° REGISTROS	N° MONITOREOS	META	60%	DIFERENCIA
INBOUND	500	289	300	58%	11
CHAT	127	84	76,2	66%	-7,8
TRÁMITES	250	160	150	64%	-10
TOTAL	877	533	526,2	61%	-6,8

DEL 15 AL 31 ENERO					
CANAL	PQRS FINALIZADAS	PQRS AUDITADAS	META	60%	DIFERENCIA
PQRS	317	32	31,7	10%	-0,3
TOTAL	317	32	31,7	10%	-0,3

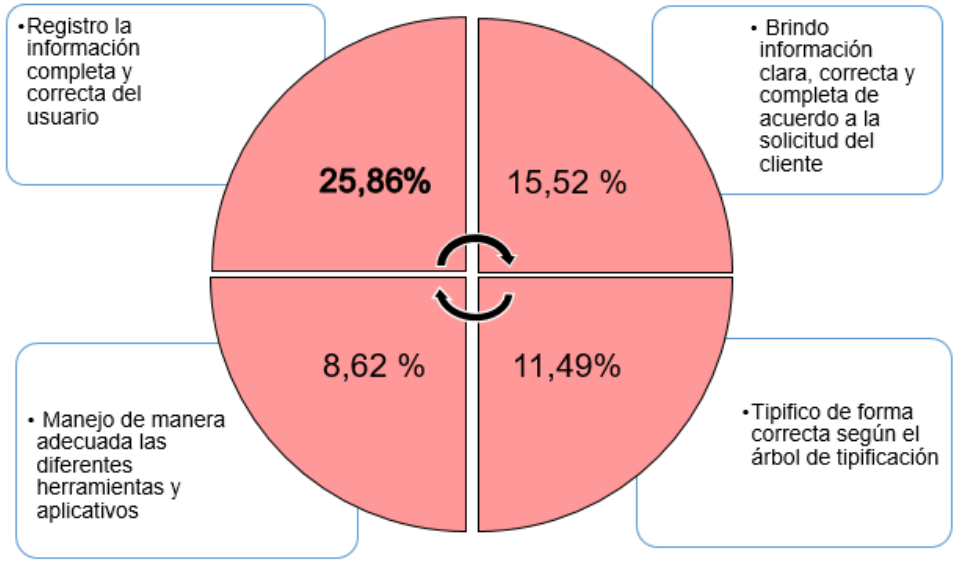
Fecha	Para auditar	Novedad Avaya	Total general	Total general
19/01/2024	10	12	22	54,55%
22/01/2024	14	16	30	53,33%
23/01/2024	6	13	19	68,42%
24/01/2024	5	13	18	72,22%
TOTAL	35	54	89	60,67%

Nota: - Para este mes se audito el 58% en el canal Inbound, teniendo en cuenta la novedad presentada los días del 19 al 24 de enero correspondiente al fallo de la grabación, donde no quedaba guardada la llamada de manera completa. Se detectaron 54 llamadas con esta novedad.

SEGMENTO	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
EMPRESAS	9	0	0	0	0	100,00%	Q1
NAVES	26	0	0	0	0	100,00%	Q1
GENTE DE MAR	118	0	0	4	0	99,24%	Q1
PQRS	75	0	0	4	1	98,13%	Q1
CHAT	84	6	7	18	0	91,68%	Q2
INBOUND	289	51	24	57	0	91,48%	Q2
RECONOCIMIENTO DE OFICIAL	1	0	0	2	0	20,00%	Q4
Total general	**602**	**57**	**31**	**85**	**1**	**94,24%**	**Q2**

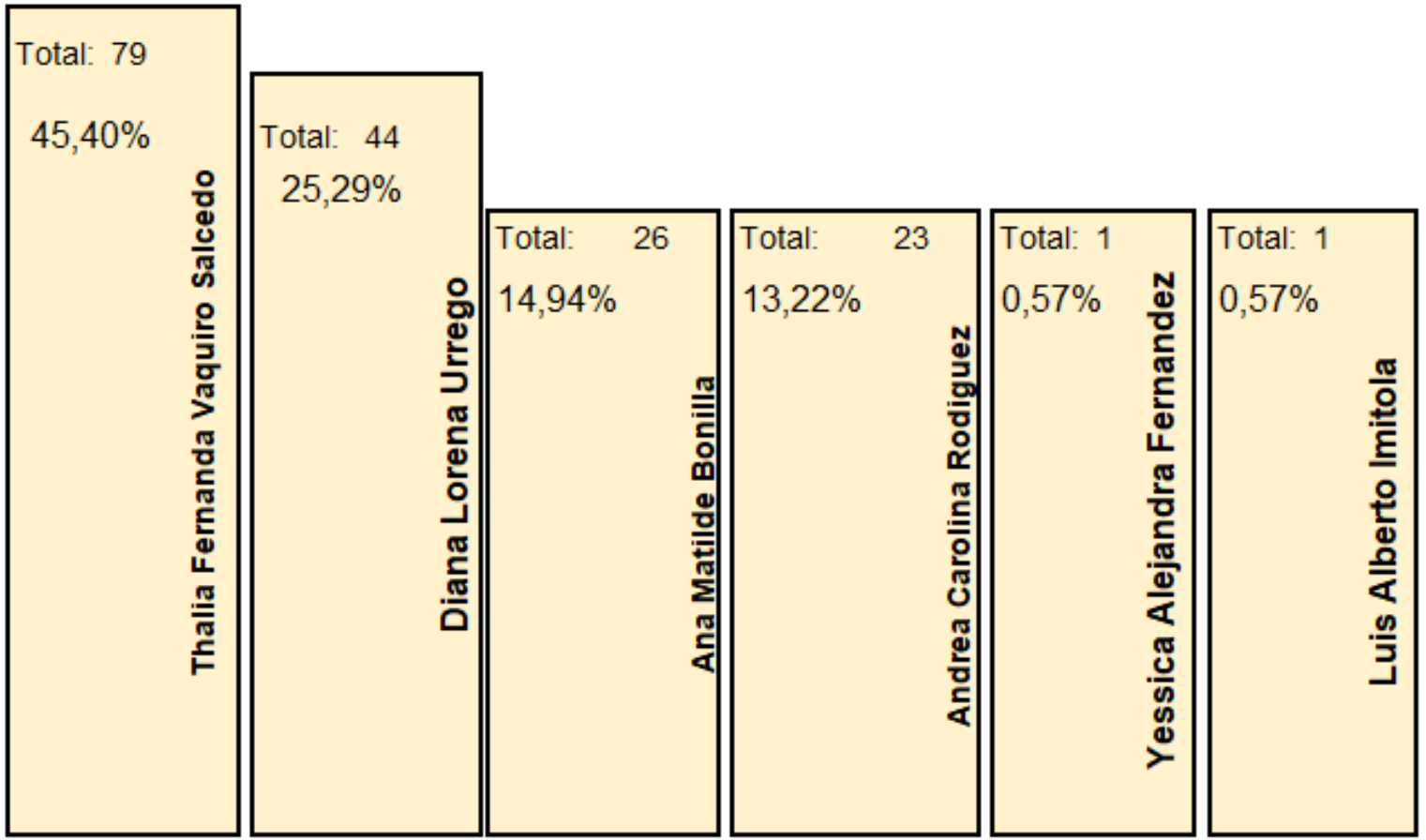
Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Afectaciones

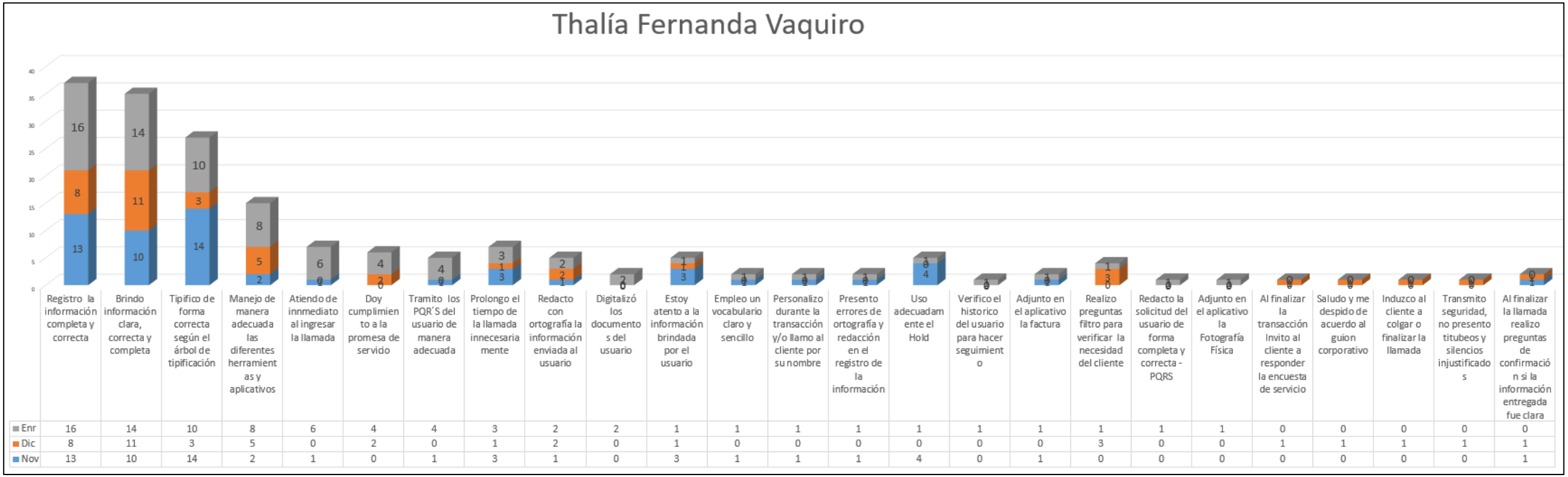


Empleo un vocabulario claro y sencillo; sin muletillas, onomatopeyas, diminutivos, tecnicismos, no tuteo al usuario, uso frases de cortesía y utilizo títulos de respeto	- Cantidad: 9 5,17%	Redacto la solicitud del usuario de forma completa y correcta con signos de puntuación y todas las reglas gramaticales que conlleven	- Cantidad: 2 1,15%
Uso adecuadamente el Hold	- Cantidad: 9 5,17%	Redacto con ortografía la información enviada al usuario	- Cantidad: 2 1,15%
Atiendo de innmediato al ingresar la llamada	- Cantidad: 7 4,02%	Saludo y me despido de acuerdo al guion corporativo	- Cantidad: 1 0,57%
Prolongo el tiempo de la llamada innecesariamente	- Cantidad: 7 4,02%	Personalizo durante la transacción y/o llamo al cliente por su nombre	- Cantidad: 1 0,57%
Tramito los PQR´S del usuario de manera adecuada	- Cantidad: 6 3,45%	Adjunto en el aplicativo la Fotografía Física	- Cantidad: 1 0,57%
Estoy atento a la información brindada por el usuario	- Cantidad: 6 3,45%	Verifico el historico del usuario para hacer seguimiento	- Cantidad: 1 0,57%
Realizo preguntas filtro para verificar la necesidad del cliente	- Cantidad: 5 2,87%	Tiempo de radicación	- Cantidad: 1 0,57%
Doy cumplimiento a la promesa de servicio	- Cantidad: 4 2,30%	Presento errores de ortografía y redacción en el registro de la información	- Cantidad: 1 0,57%
Digitalizó los documentos del usuario	- Cantidad: 3 1,72%	Adjunto en el aplicativo la factura	- Cantidad: 1 0,57%

Afectaciones por embajador

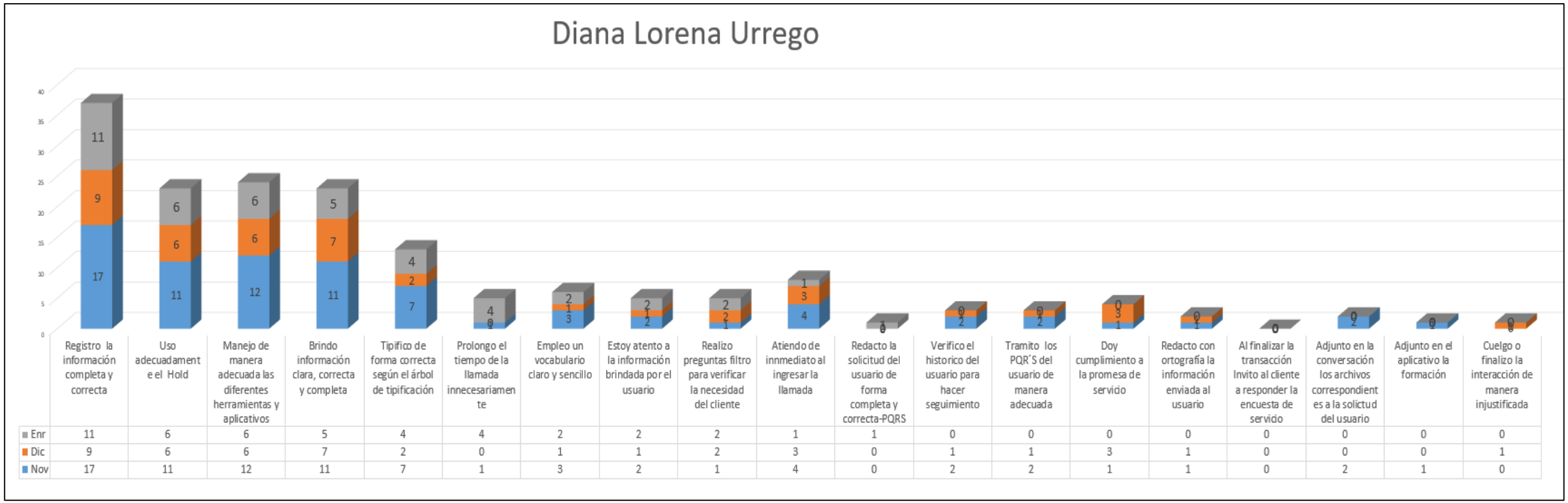


Evolución de ítems afectados.



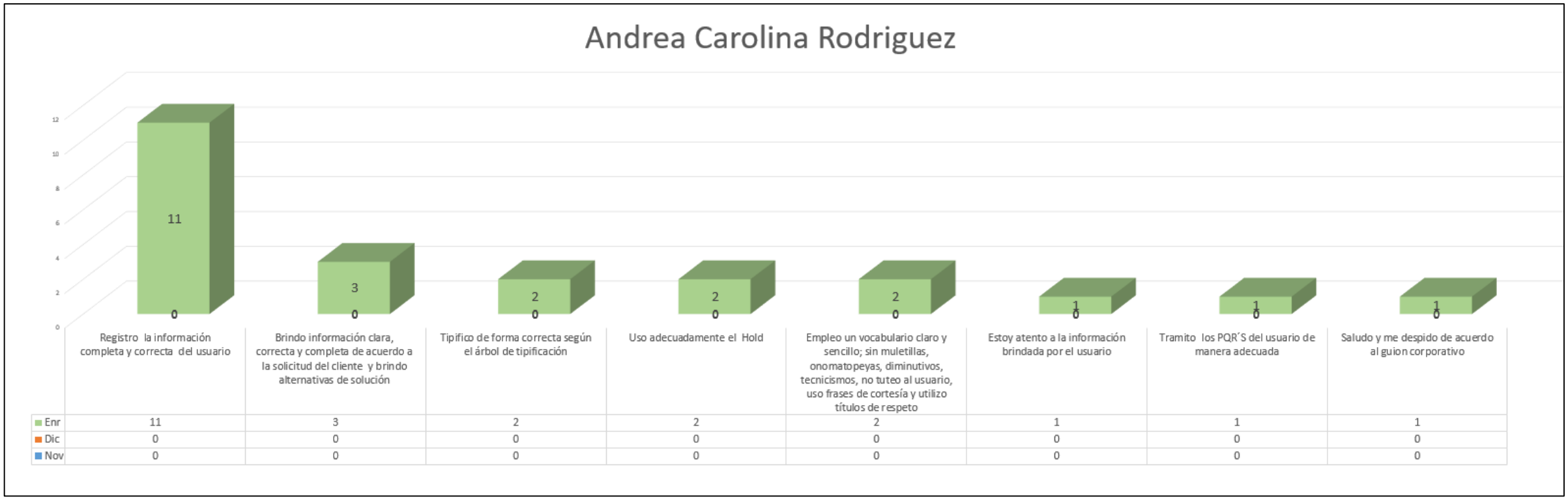
	Registro la información completa y correcta	Brindo información clara, correcta y completa	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	Manejo de manera adecuada las diferentes herramientas y aplicativos	Atiendo de inmediato al ingresar la llamada	Doy cumplimiento a la promesa de servicio	Tramito los PQR´S del usuario de manera adecuada	Prolongo el tiempo de la llamada innecesariamente	Redacto con ortografía la información enviada al usuario	Digitalizó los documentos del usuario	Estoy atento a la información brindada por el usuario	Empleo un vocabulario claro y sencillo	Personalizo durante la transacción y/o llamo al cliente por su nombre	Presento errores de ortografía y redacción en el registro de la información	Uso adecuadamente el Hold	Verifico el historico del usuario para hacer seguimiento	Adjunto en el aplicativo la factura	Realizo preguntas filtro para verificar la necesidad del cliente	Redacto la solicitud del usuario de forma completa y correcta - PQRS	Adjunto en el aplicativo la Fotografía Física	Al finalizar la transacción Invito al cliente a responder la encuesta de servicio	Saludo y me despido de acuerdo al guion corporativo	Induzco al cliente a colgar o finalizar la llamada	Transmito seguridad, no presento titubeos y silencios injustificados	Al finalizar la llamada realizo preguntas de confirmación si la información entregada fue clara
Enr	16	14	10	8	6	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Dic	8	11	3	5	0	2	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	1	1	1	1
Nov	13	10	14	2	1	0	1	3	1	0	3	1	1	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Evolución de ítems afectados.



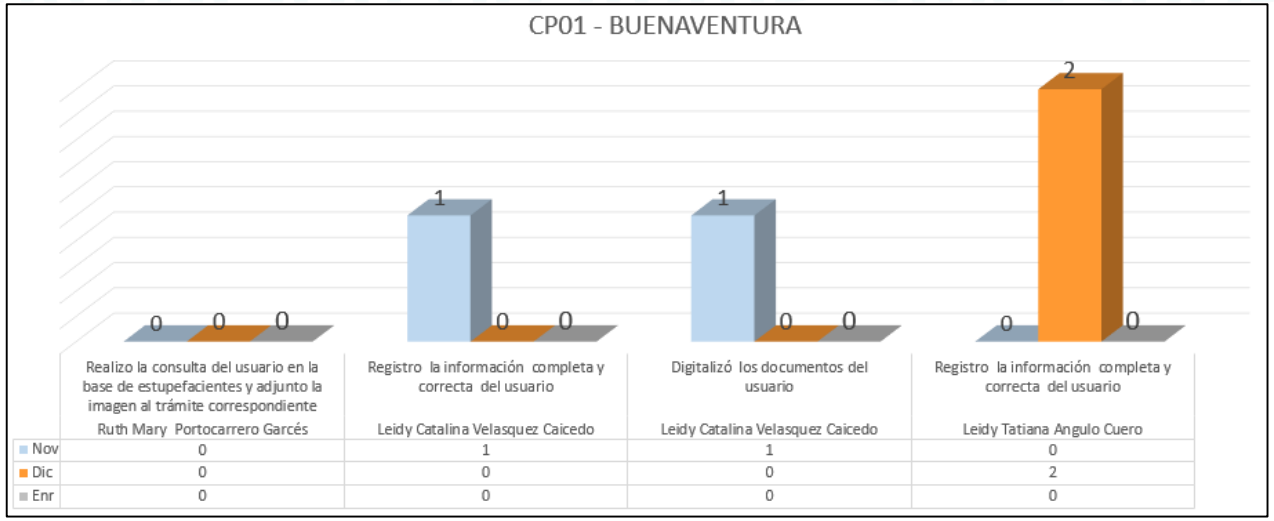
	Registro la información completa y correcta	Uso adecuadamente el Hold	Manejo de manera adecuada las diferentes herramientas y aplicativos	Brindo información clara, correcta y completa	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	Prolongo el tiempo de la llamada innecesariamente	Empleo un vocabulario claro y sencillo	Estoy atento a la información brindada por el usuario	Realizo preguntas filtro para verificar la necesidad del cliente	Atiendo de innmediato al ingresar la llamada	Redacto la solicitud del usuario de forma completa y correcta-PQRS	Verifico el historico del usuario para hacer seguimiento	Tramito los PQR´S del usuario de manera adecuada	Doy cumplimiento a la promesa de servicio	Redacto con ortografía la información enviada al usuario	Al finalizar la transacción Invito al cliente a responder la encuesta de servicio	Adjunto en la conversación los archivos correspondientes a la solictud del usuario	Adjunto en el aplicativo la formación	Cuelgo o finalizo la interacción de manera injustificada
Enr	11	6	6	5	4	4	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Dic	9	6	6	7	2	0	1	1	2	3	0	1	1	3	1	0	0	0	1
Nov	17	11	12	11	7	1	3	2	1	4	0	2	2	1	1	0	2	1	0

Evolución de ítems afectados.

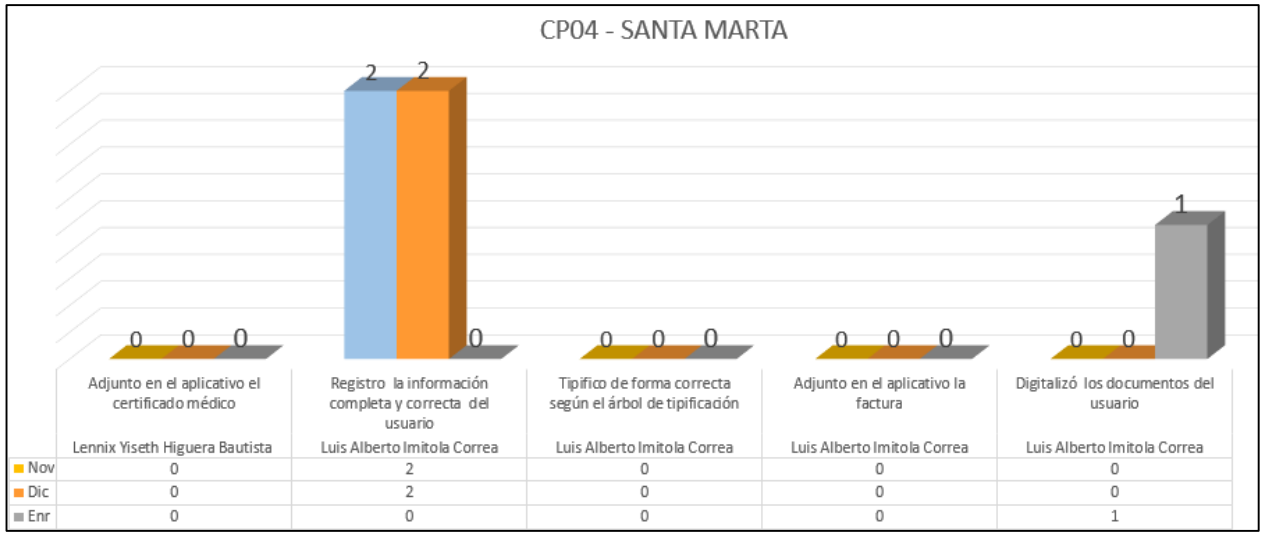


	Registro la información completa y correcta del usuario	Brindo información clara, correcta y completa de acuerdo a la solicitud del cliente y brindo alternativas de solución	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	Uso adecuadamente el Hold	Empleo un vocabulario claro y sencillo; sin muletillas, onomatopeyas, diminutivos, tecnicismos, no tuteo al usuario, uso frases de cortesía y utilizo títulos de respeto	Estoy atento a la información brindada por el usuario	Tramito los PQR´S del usuario de manera adecuada	Saludo y me despido de acuerdo al guion corporativo
Enr	11	3	2	2	2	1	1	1
Dic	0	0	0	0	0	0	0	0
Nov	0	0	0	0	0	0	0	0

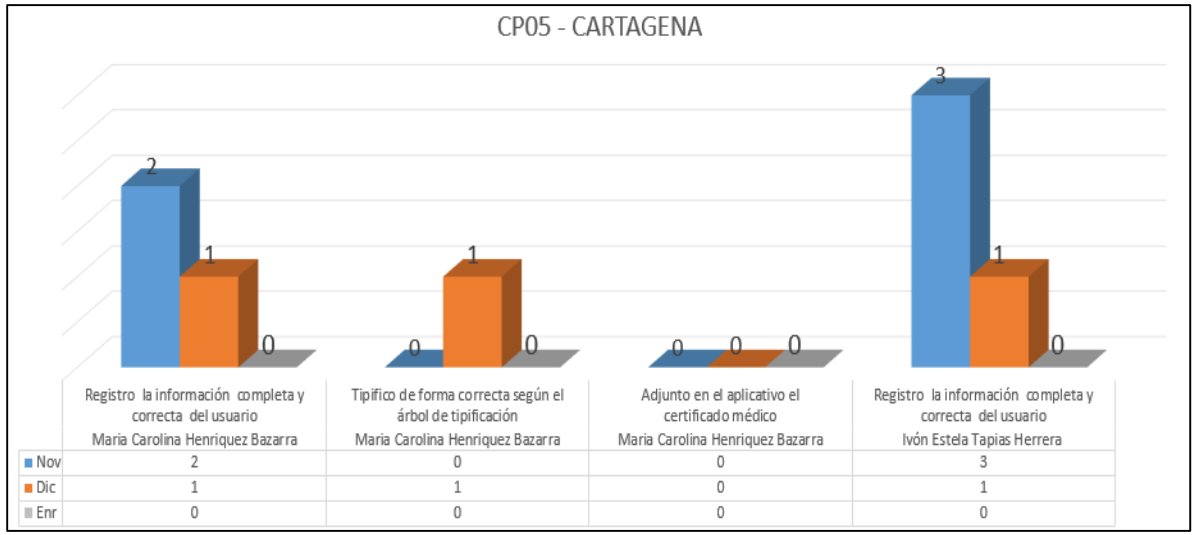
Evolución de ítems afectados.



	Realizo la consulta del usuario en la base de estupefacientes y adjunto la imagen al trámite correspondiente Ruth Mary Portocarrero Garcés	Registro la información completa y correcta del usuario Leidy Catalina Velasquez Caicedo	Digitalizó los documentos del usuario Leidy Catalina Velasquez Caicedo	Registro la información completa y correcta del usuario Leidy Tatiana Angulo Cuero
Nov	0	1	1	0
Dic	0	0	0	2
Enr	0	0	0	0



	Adjunto en el aplicativo el certificado médico Lennix Yiseth Higuera Bautista	Registro la información completa y correcta del usuario Luis Alberto Imitola Correa	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación Luis Alberto Imitola Correa	Adjunto en el aplicativo la factura Luis Alberto Imitola Correa	Digitalizó los documentos del usuario Luis Alberto Imitola Correa
Nov	0	2	0	0	0
Dic	0	2	0	0	0
Enr	0	0	0	0	1



	Registro la información completa y correcta del usuario Maria Carolina Henriquez Bazarra	Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación Maria Carolina Henriquez Bazarra	Adjunto en el aplicativo el certificado médico Maria Carolina Henriquez Bazarra	Registro la información completa y correcta del usuario Ivón Estela Tapias Herrera
Nov	2	0	0	3
Dic	1	1	0	1
Enr	0	0	0	0

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Maria Carolina Henriquez Bazarra	16	0	0	0	0	100,00%	Q1
Ivone Estela Tapias Herrera	30	0	0	0	0	100,00%	Q1
Leidy Catalina Velasquez Caicedo	19	0	0	0	0	100,00%	Q1
Lennix Yiseth Higuera Bautista	9	0	0	0	0	100,00%	Q1
Ruth Mary Portocarrero Garcés	17	0	0	0	0	100,00%	Q1
Geraldine Vanessa Riscanevo Bern	34	0	0	0	0	100,00%	Q1
Leidy Tatiana Angulo Cuero	7	0	0	0	0	100,00%	Q1
Glayma Luz Verbel Blanco	30	0	0	0	0	100,00%	Q1
Adriana Paola Salas Urrego	23	0	0	0	0	100,00%	Q1
Luis Alberto Imitola Correa	5	0	0	1	0	98,80%	Q1
Yessica Alejandra Fernández	13	0	0	0	1	98,46%	Q1
Andrea Carolina Rodriguez Silva	145	6	3	14	0	97,43%	Q1
Diana Lorena Urrego Najar	101	21	5	18	0	92,00%	Q2
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	125	23	18	38	0	86,42%	Q2
Ana Matilde Bonilla Muñoz	28	7	5	14	0	79,79%	Q3
Total general	**602**	**57**	**31**	**85**	**1**	**94,24%**	**Q2**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

EFECTIVIDAD POR SEGMENTO

EMBAJADOR	AUDITORIAS	EFECTIVAS	NO EFECTIVAS	% EFECTIVIDAD	CANTIDAD DE ITEMS AFECT.	CALIDAD EMITIDA
Andrea Carolina Rodriguez Silva	**147**	**133**	**14**	**90,48%**	**24**	**97,43%**
Inbound	106	96	10	90,57%	16	97,67%
Chat	33	30	3	90,91%	7	96,21%
Trámites	5	5	0	100,00%	0	100,00%
PQRS	3	2	1	66,67%	1	80,00%
Diana Lorena Urrego Najar	**101**	**71**	**30**	**70,30%**	**44**	**92,00%**
Inbound	74	47	27	63,51%	39	91,31%
Chat	20	18	2	90,00%	3	94,75%
Trámites	4	4	0	100,00%	0	100,00%
PQRS	3	2	1	66,67%	2	80,00%
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	**126**	**76**	**50**	**60,32%**	**80**	**86,42%**
Inbound	84	53	31	63,10%	52	87,98%
Chat	28	16	12	57,14%	20	83,43%
Trámites	12	7	5	58,33%	5	86,33%
PQRS	2	0	2	0,00%	3	40,00%
Yessica Alejandra Fernández	17	14	3	82,35%	4	98,46%
Adriana Paola Salas Urrego	24	24	0	100,00%	0	100,00%
Geraldine Vanessa Riscanevo Bernal	35	35	0	100,00%	0	100,00%
Ivón Estela Tapias Herrera	30	30	0	100,00%	0	100,00%
Glayma Luz Verbel Blanco	30	30	0	100,00%	0	100,00%
Ruth Mary Portocarrero Garcés	17	17	0	100,00%	0	100,00%
Maria Carolina Henriquez Bazarra	16	16	0	100,00%	0	100,00%
Lennix Yiseth Higuera Bautista	9	9	0	100,00%	0	100,00%
Leidy Catalina Velasquez Caicedo	19	19	0	100,00%	0	100,00%
Luis Alberto Imitola Correa	5	4	1	80,00%	1	98,80%
Leidy Tatiana Angulo Cuero	7	7	0	100,00%	0	100,00%

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN TRÁMITES
Desde el 01 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultado canal trámites

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participación
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

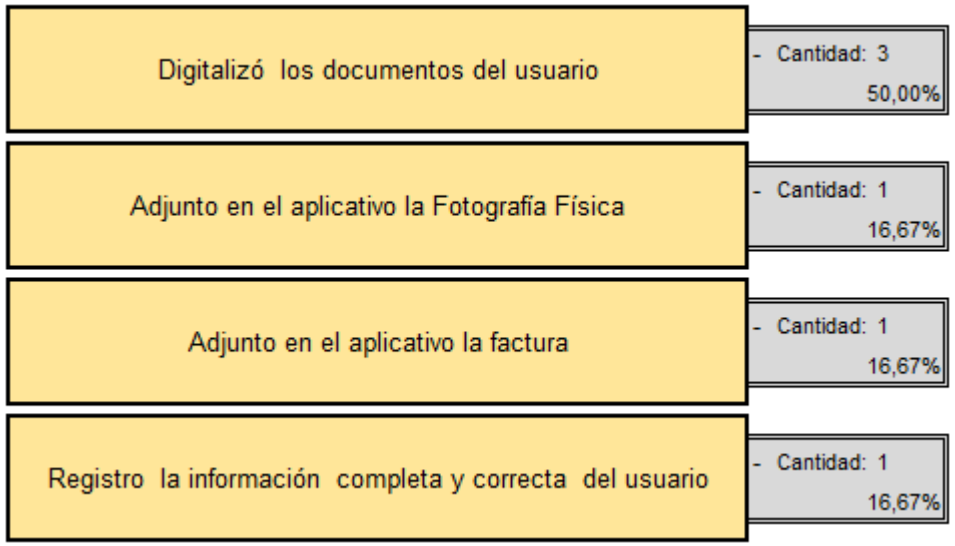
EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Diana Lorena Urrego Najar	4	0	0	0	0	100,00%	Q1
Ruth Mary Portocarrero Garcés	17	0	0	0	0	100,00%	Q1
Leidy Tatiana Angulo Cuero	7	0	0	0	0	100,00%	Q1
Lennix Yiseth Higuera Bautista	9	0	0	0	0	100,00%	Q1
Maria Carolina Henriquez Bazarra	16	0	0	0	0	100,00%	Q1
Glayma Luz Verbel Blanco	30	0	0	0	0	100,00%	Q1
Andrea Carolina Rodriguez Silva	5	0	0	0	0	100,00%	Q1
Leidy Catalina Velasquez Caicedo	19	0	0	0	0	100,00%	Q1
Ivone Estela Tapias Herrera	30	0	0	0	0	100,00%	Q1
Luis Alberto Imitola Correa	5	0	0	1	0	98,80%	Q1
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	12	0	0	5	0	86,33%	Q2
Total general	**154**	**0**	**0**	**6**	**0**	**98,90%**	**Q1**

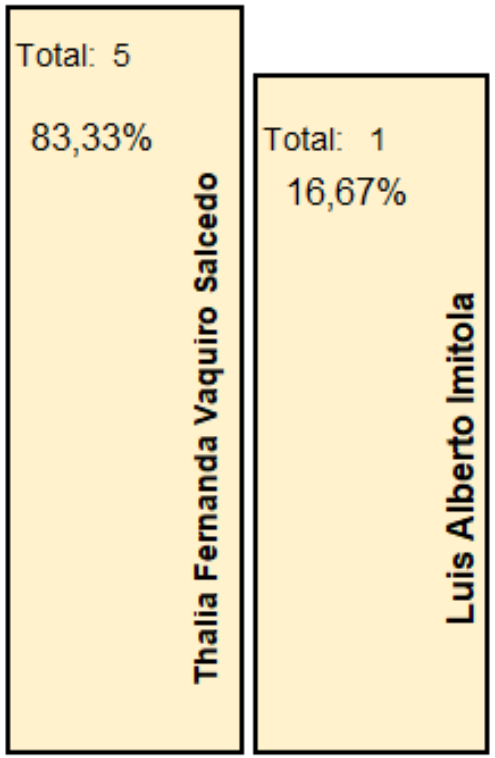
Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado para Trámites





Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN INBOUND
Desde el 01 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado canal Inbound

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

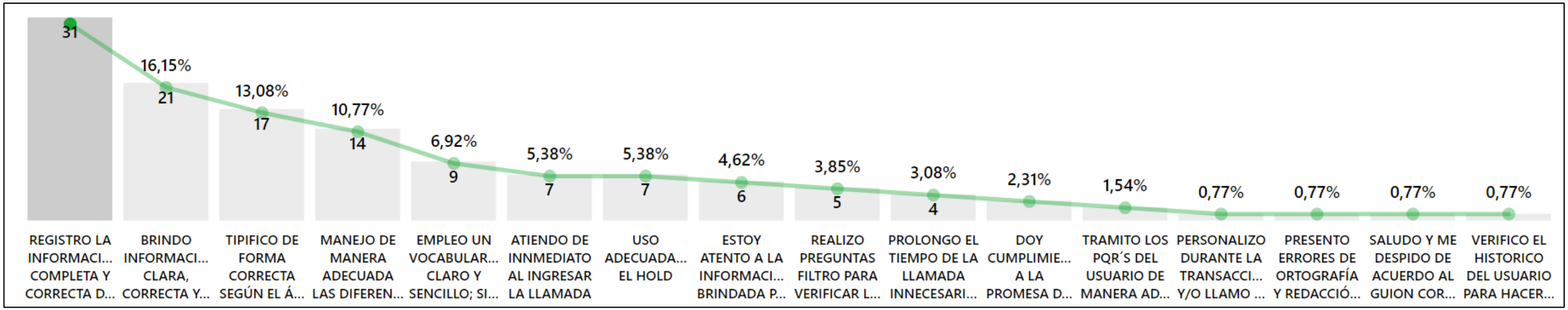
EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Andrea Carolina Rodriguez Silva	106	5	2	9	0	97,67%	Q1
Diana Lorena Urrego Najar	74	20	4	15	0	91,31%	Q2
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	84	19	13	20	0	87,98%	Q2
Ana Matilde Bonilla Muñoz	25	7	5	13	0	77,56%	Q3
Total general	**289**	**51**	**24**	**57**	**0**	**91,48%**	**Q2**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Resultado para Inbound



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	52	39,39%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	39	29,55%
ANA MATILDE BONILLA MUÑOZ	25	18,94%
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	16	12,12%
Total general	**132**	

CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN CHAT
Desde el 01 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado canal Chat

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

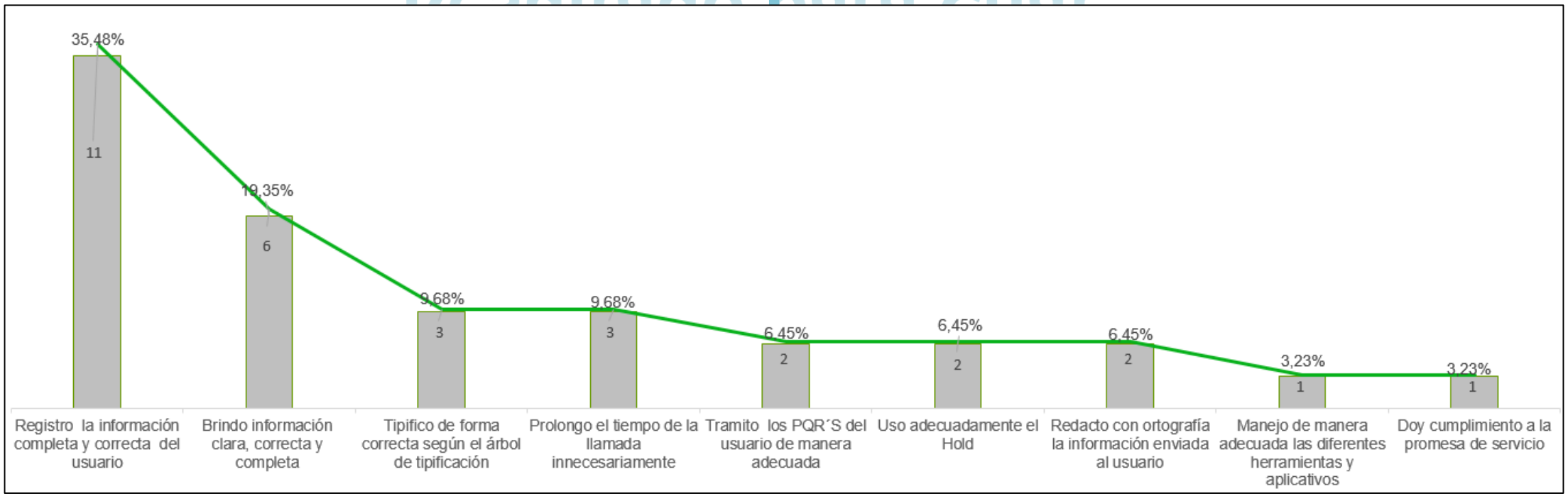
CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Ana Matilde Bonilla Muñoz	3	0	0	1	0	98,33%	Q1
Andrea Carolina Rodriguez Silva	33	1	1	5	0	96,21%	Q1
Diana Lorena Urrego Najar	20	1	1	1	0	94,75%	Q2
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	28	4	5	11	0	83,43%	Q3
Total general	**84**	**6**	**7**	**18**	**0**	**91,68%**	**Q2**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Resultado para Chat



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	20	64,52%
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	7	22,58%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	3	9,68%
ANA MATILDE BONILLA MUÑOZ	1	3,23%
Total general	**31**	

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

GESTIÓN PQRS
Desde el 15 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Resultado canal PQRS

NOTAS DE CALIDAD - ASESORES

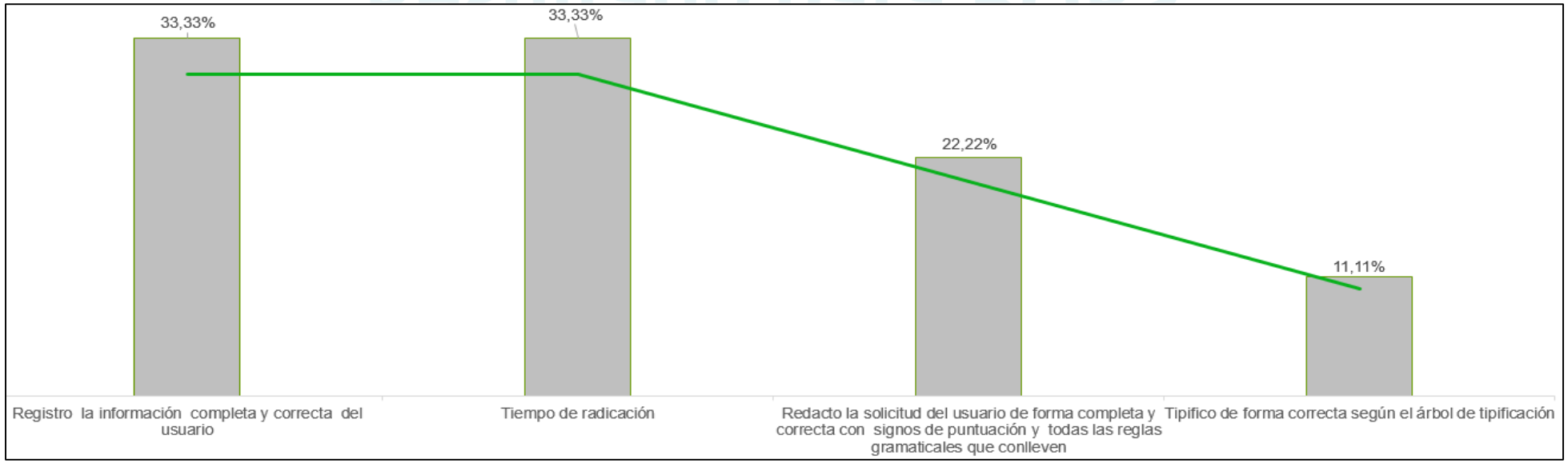
CUARTIL	Desde	Hasta	Cantidad	% Participacion
Q1	>95%	100%	15	25%
Q2	>85%	<94,9%	16	26%
Q3	>75%	<84,9%	15	25%
Q4	>=0%	<74,9%	15	25%

EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Adriana Paola Salas Urrego	23	0	0	0	0	100,00%	Q1
Andrea Carolina Rodriguez Silva	1	0	0	0	0	100,00%	Q1
Geraldine Vanessa Riscanevo Berr	34	0	0	0	0	100,00%	Q1
Yessica Alejandra Fernández	13	0	0	0	1	98,46%	Q1
Diana Lorena Urrego Najar	3	0	0	2	0	80,00%	Q3
Thalia Fernanda Vaquiro Salcedo	1	0	0	2	0	40,00%	Q4
Total general	**75**	**0**	**0**	**4**	**1**	**98,13%**	**Q1**

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Resultado para PQRS



EMBAJADOR	CANTIDAD	%
THALIA FERNANDA VAQUIRO SALCEDO	3	33,33%
YESSICA ALEJANDRA FERNANDEZ	3	33,33%
DIANA LORENA URREGO NAJAR	2	22,22%
ANDREA CAROLINA RODRIGUEZ SILVA	1	11,11%
Total general	**9**	

Oportunidades de mejora: *En el proceso de auditorías, se logró evidenciar:*

- En el proceso de radicación (Correo). No se carga en SGDEA dentro de los tiempos establecidos. (24/01/2023)

- *En el proceso de radicación (Front office):*
  - *Elevan una PQRS cuando no corresponde. (Solicitud de acuerdo de pago para una multa en cobro Coactivo)*
  - *Elevan una PQRS cuando ya existe una petición en trámite por el mismo motivo.*
  - *La información registrada en la descripción de la petición no es clara, presenta errores de redacción y ortografía.*
  - *La información registrada en Fine (datos del usuario), no coincide con la registrada en la Petición.*

En el proceso de gestión de respuesta por parte de las otras áreas o dependencias. Podemos evidenciar en una de las peticiones que envían a revisión de la respuesta el día de vencimiento. Sin embargo, la respuesta no se encuentra completa. Lo que genera que se finalice fuera de los tiempos establecidos.

Entrega de resultados
Otras capitanías



DIMAR

Evolución trimestral por Capitanía

N°.	Funcionario	Capitanía	Noviembre		Diciembre		Enero	
1	Cesar Rentería Mosquera	Turbo	92,54%	↓	78,98%	↓	99,56%	↑
2	Yeimy del Carmen Rhenals Corena	Barranquilla	99,17%	↑	94,80%	↓	99,05%	↑
3	Jose Eduardo Solis Herrera	Tumaco	100,00%	↑	-		98,29%	→
4	Silvia Rosa Arhcbold Salas	Providencia	85,00%	↓	85,00%	→	85,00%	→
5	Victoria Montaño Sinisterra	Guapi	82,60%	↑	-		84,50%	↑
6	Yira Fernanda Perez Campo	Coveñas					83,70%	
7	Yoselin Arianna Pinto Medina	Riohacha			82,00%	↓	53,20%	↓
8	Ruth Taborda Gutierrez	Bahía Solano	91,25%	↓	88,00%	↓		
9	Sandra Patricia Mero Guerrero	Tumaco			77,50%	↓		

Ministerio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Informe de Evaluación Aseguramiento de la Calidad en la Prestación del Servicio

Del 01 al 31 de Enero 2024



CALIDAD
Valoramos la experiencia
By Outsourcing

Generalidades desde el 01 al 31 de Enero 2024

DEL 01 AL 31 ENERO					
CANAL	N° REGISTROS	° MONITOREO	META	60%	DIFERENCIA
TRÁMITES	133	83	79,8	62%	-3,2
TOTAL	133	83	79,8	62%	-3,2

EMBAJADOR	CANT. MONITOREOS	CANT. NO CRÍTICO	CANT. ERROR UF	CANT. ERROR NEG	CANT. ERROR CTO	CALIDAD EMITIDA	CUARTIL
Cesar Rentería Mosquera	18	0	0	1	0	99,56%	Q1
Yeimy Del Carmen Rhenals Corena	19	0	0	2	0	99,05%	Q1
Jose Eduardo Solis Herrera	17	0	0	4	0	98,29%	Q1
Silvia Rosa Arhcbold Salas	2	0	0	4	0	85,00%	Q2
Victoria Montaño Sinisterra	2	1	0	4	0	84,50%	Q3
Yira Fernanda Perez Campo	20	0	0	31	1	83,70%	Q3
Yoselin Arianna Pinto Medina	5	3	0	15	0	53,20%	Q4
Total general	**83**	**4**	**0**	**61**	**1**	**91,86%**	Q2

Cuartiles

Calidad emitida: *Cada auditoría (Llamada, chat, trámite) inicia con el 100% y se le resta el % correspondiente a los ítems afectados, de acuerdo a la matriz de calidad.*

Afectaciones

Registro la información completa y correcta del usuario	- Cantidad: 32 48,48%
Tipifico de forma correcta según el árbol de tipificación	- Cantidad: 22 33,33%
Presento errores de ortografía y redacción en el registro de la información	- Cantidad: 4 6,06%
Digitalizó los documentos del usuario	- Cantidad: 3 4,55%
Adjunto en el aplicativo la factura	- Cantidad: 2 3,03%
Realizo la consulta del usuario en la base de estupefacientes y adjunto la imagen al trámite correspondiente	- Cantidad: 1 1,52%
Realizo la radicación de un trámite improcedente	- Cantidad: 1 1,52%
Adjunto en el aplicativo Informes de inspección	- Cantidad: 1 1,52%

Funcionario	Cantidad	%
YIRA FERNANDA PEREZ CAMPO	32	48,48%
YOSELIN ARIANNA PINTO MEDINA	18	27,27%
VICTORIA MONTAÑO SINISTERRA	5	7,58%
JOSE EDUARDO SOLIS HERRERA	4	6,06%
SILVIA ROSA ASRCHBOLD SALAS	4	6,06%
YEIMI DEL CARMEN RHENALS CORENA	2	3,03%
CESAR RENTERIA MOSQUERA	1	1,52%


Outsourcing
Solución al Primer
Contacto®



Entrega de resultados área de

Formación

1 al 31 de enero

Outsourcing



Actividades

- Curso mensual-Inteligencia Artificial
- Convérsalo Con Juli
- Capacitación inicial CP09
- Acompañamiento unidades
- Ejecución plan de acción
- Estilos de aprendizaje
- Evolutivos de notas por semana

Outsourcing

En enero, nuestro equipo completó exitosamente el curso de Inteligencia Artificial, obteniendo el siguiente certificado:





Convérsalo con Julieth

Convérsalo con Formación.

Outsourcing

Actualización de precios material de apoyo



Patrón de pesca artesanal

PATRÓN DE PESCA ARTESANAL POR PRIMERA VEZ

- Copia de la cédula de ciudadanía (clara y legible) (Bloqueante)
- Certificado médico de aptitud física para la carrera del mar emitido por Cendiatra (mayor información por favor ingresar a www.cendiatra.com (Bloqueante)
- Foto tamaño 3 x 4 fondo azul, de frente (Bloqueante)
  - La cara deberá cubrir por lo menos el 70 % de la foto
  - La mirada debe estar dirigida directamente a la cámara
  - No debe tener retoques
  - Los hombros no deben estar descubiertos
  - No están permitidos los lentes oscuros o de corrección visual
  - Debe verse el contorno de las orejas
  - No debe tener ningún accesorio
  - La foto debe ser reciente, máximo 6 meses desde su captura
- Recibo de pago (que especifique el grado solicitado, acuerdo listado de precios vigente, con timbre del banco) ($39.000 año 2024) puede solicitar la factura la correo: dimar@dimar.mil.co y dirigirse a la entidad bancaria Bancolombia o realizar el pago por el Portal de Pagos ingresando a: www.dimar.mil.co

Licencia de Navegación para tripulantes y oficiales

Licencia de Navegación como patrón deportivo no hace parte de la escala de ascenso pero sí de la actividad de recreo)



Licencia de Navegación como Capitán de Yate

Licencia de Navegación como Patrón Deportivo

Licencia de Navegación como Patrón de Yate





Nota: Esta escala solo se expide para la línea de cubierta.

-Para solicitar una licencia en la actividad de Recreo debe tener el ciudadano más de 16 años de edad (no tiene edad máxima)

-Las actividades de recreo no se les expide libreta de embarco

-El costo de la Licencia de patrón de yate y capitán de yate se expide como Oficial por lo que el costo sería de $ 78.000

-Un extranjero que desee solicitar una licencia en la actividad de recreo puede solicitarla con la cédula de extranjería colombiana, la vigencia de la misma será de acuerdo a la fecha de vigencia de la cédula extranjera, para personal extranjero el costo será de $ 286.000

Nota marítima 23 de enero - Solicitudes de inspección

Solicitudes de inspección para Licencias de explotación comercial y para naves radicadas en el año anterior

¡Hola Chicos!, recordemos que si una empresa o persona natural alcanzó a radicar la solicitud de inspección, bien sea a través del Sitmar (Naves), o a través del correo de Dimar (Para LEC) este pago es válido, para la vigencia 2024, dado que alcanzó a radicar la solicitud. Ahora bien , si el usuario no realizó la solicitud de la inspección, deberá solicitar la devolución de dinero y volver a realizar el pago correspondiente a esta vigencia para poder realizar la solicitud de inspección.



Nota Marítima 26 de enero- Tiempo establecido de respuesta para libretas de embarco

Tiempo establecido para la expedición de Libretas de embarco

¡Hola Chicos!, de acuerdo al direccionamiento brindando en días anteriores sobre la poca disponibilidad de libretas , se solicita por favor indicar al usuario que el tiempo establecido de respuesta es de 30 días hábiles, (ya no le indicaremos que es de 15 días hábiles una vez se expida su título de navegación) , esto en concordancia con el tiempo de respuesta registrado en el SUIT, esto también nos ayuda a disminuir la radicación de peticiones que están ingresando por este tema , ahora bien, si evidenciamos que el usuario se encuentra molesto y requiere la radicación de la petición debemos radicársela.

Nota marítima 29 de enero - Digitación de documentos

Digitalización de documentos

Recuerda que la digitalización de los documentos se debe hacer de manera correcta, tal como se muestra en el siguiente ejemplo:





Creación: Material de apoyo transporte marítimo

Área Transporte Marítimo y fluvial Internacional







Creación: Material de apoyo PQRS

¿Cómo se gestiona?

Caso 1: usuario envía la solicitud al correo dimar@dimar.mil.co con copia a ofiregistro@dimar.mil.co

Proceso: Asepac verifica la solicitud, si identifica que corresponde a una pqrs, Asepac la radica y remite radicado a Ofiregistro y si es Comunicación Oficial es direccionado al área de Registro y Correspondencia quien lo radica de acuerdo al proceso establecido, sin embargo Asepac corrobora la radicación a través de la base compartida.

¿Qué es una petición?

Es el requerimiento que se realiza en nombre propio, apoderado, representante o entidad para solicitar el reconocimiento de un derecho, la prestación de un servicio, pedir información, documentos o copias, formular consultas y obtener respuesta oportuna y de fondo.

Denuncia

Presuntos hechos delictivos sobre la normas de la Marina Mercante Colombiana (naves, gente de mar, empresas de servicios marítimos, etc) o/a los bienes de uso público playas, terrenos de baja mar, aguas marítimas),Presunta violación al régimen disciplinario

Tiempo de respuesta: 15 días hábiles

¡Importante!

Si la solicitud del usuario llega a través de correo electrónico solicitando la radicación de su trámite , este proceso ingresará como petición con el fin de darle a conocer al usuario los medios de radicación correspondientes.



Capacitación inicial CP09

Outsourcing

Capacitación personal CP09	
Producto	
Tema	YIRA PEREZ
Gente de Mar	99,29
Empresas	90
Naves	84
Señalización Marítima	100
Concesiones e investigación científica	100
Oficiales de Protección	100
Transporte marítimo	95
Peticiones	95
Promedio General del 60%	95% (57)
Aplicativos y protocolos de servicio	
SGDEA	100
SAP	N/A
Gente de Mar	100
Avaya	100
Protocolos de atención presencial, chat y telefónico	100
Promedio General del 20%	20%
Total proceso	97%

Coveñas

Se llevó a cabo el proceso de formación para el personal de apoyo de CP09 del 9 al 17 de enero de 2024, con los siguientes resultados destacados



Acompañamiento Unidades

Outsourcing

Usuarios Unidades

Usuarios unidades

Se realiza seguimiento y revisión de los usuarios para el ingreso al aplicativo de Fine

CEDULA	NOMBRE	UNIDAD	CORREO	Usuario	Contraseña	Estado
1010185948	JESSICA MELO	SEDE CENTRAL	jmelo@dimar.mil.co	jcmelol	OuTsourcing-546*	Activo
1030578776	CARLOS VIVAS	SEDE CENTRAL	cvivas@dimar.mil.co	cmvivass	COlombia*/*588	Activo
1128055948	TYSON MIRANDA	SEDE CENTRAL	tmiranda@dimar.mil.co	tmirandam	OuTsourcing-546*	Activo
1111809531	CINTIA VALENZUELA	BUENAVENTURA	cvalenzuela@dimar.mil.co	cdvalenzuelav	OuTsourcing-546*	Activo
1111800037	JOAO ESCOBAR	BUENAVENTURA	jescobarr@dimar.mil.co	jaescobarr	COlombia*/*589	Activo
1087203359	JOSE SOLIS	TUMACO	jsolis@dimar.mil.co	jesolish	COlombia*/*587	Activo
1047221100	YEIMI RHENALS	BARRANQUILLA	yrhenals@dimar.mil.co	ycrhenalsc	COlombia*/*586	Activo
32858518	RUBBY JANETH CEPEDA	SANTA MARTA	rcepeda@dimar.mil.co	rjcepedag	COlombia*/*585	Activo
1047500880	ARCAISELA BLANQUICET	CARTAGENA	mblanquicett@dimar.mil.co	mblanquicettm	COlombia*/*584	Activo
1102810513	YESICA MONTES	CARTAGENA	ymontes@dimar.mil.co	ypmontesp	COlombia*/*583	Activo
40991680	AICHEL VEGA	SAN ANDRES	avegaa@dimar.mil.co	avega	COlombia*/*582	Activo
1027957404	CESAR RENTERIA	TURBO	crenteria@dimar.mil.co	cmrenteriam	COlombia*/*581	Activo
30665930	YIRA PEREZ	COVEÑAS	yperezc@dimar.mil.co	yfperezc	COlombia*/*587+	Activo

Retroalimentaciones Unidades

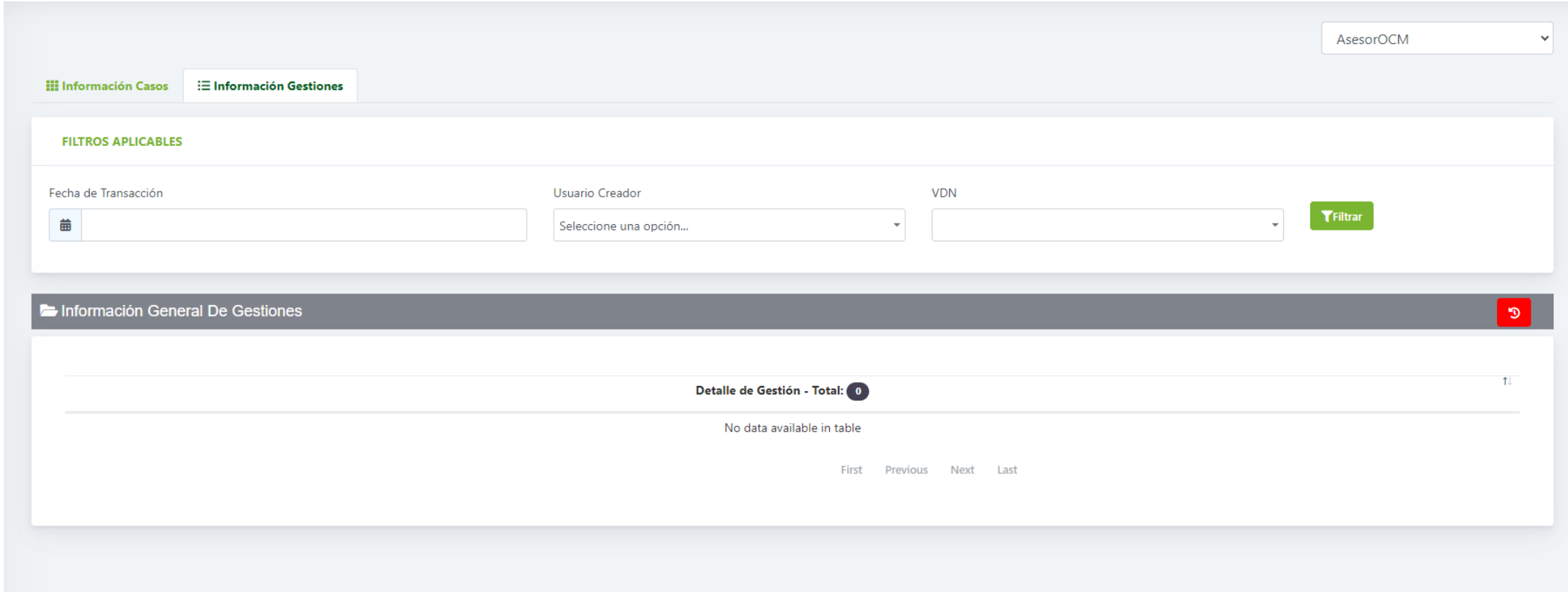
Retroalimentaciones unidades

YIRA PEREZ CAMPOS							
Fecha	Codigo	Items	canal	Estado	Observaciones	Retroalimentación	¿Requiere devolución ?
23/01/2024	1916137	Registro de información	presencial	cerrado	Se le realiza la recomendación sobre el registro de datos y que estos coincidan en lo aplicativos.	25/01/2024	NO
23/01/2024	1916148	Registro de información Tipifica	presencial	cerrado	Se le realiza la recomendación sobre el registro de datos y que estos coincidan en lo aplicativos.	25/01/2024	NO
23/01/2024	1916157	Registro de información Tipifica	presencial	cerrado	Se le realiza la recomendación sobre el registro de datos y que estos coincidan en lo aplicativos.	25/01/2024	NO
26/01/2024	1918118	Realizo la radicación de un trámite improcedente Registro la información completa y correcta del usuario	presencial	cerrado	Usuario radica marinero de cubierta pero no cuenta con la experiencia para cimplementar el requisito de diploma marinero costanero de cubierta	29/01/2024	Usuario le van a expedir la licencia de MCC Información brindada por el Gestor

Retroalimentaciones Unidades

Refuerzo Fine CPO9

De acuerdo a las auditorías realizadas , se realiza refuerzo en el registro y tipificación de Fine



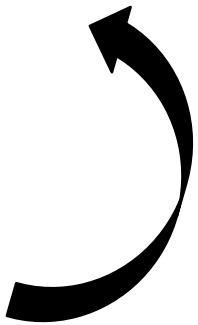
Ejecución - PDA



Equipo Outsourcing

De acuerdo al compromiso de revisar las oportunidades de mejora identificadas en las 2 primeras semanas se hace una socialización a nivel general dando aclaración a los siguientes puntos:

- Información de los correos de funcionarios
- Transferencias al conmutador
- Trámites no habilitados a través de la S.E
- Consulta de estupefacientes
- Certificados de suficiencia
- Visualización de formación aportada por usuarios
- Tiempo de respuesta de trámites
- Verificar el registro de los usuarios a S.E
- Empresas que solicitan LEC por primera vez
- Multas



- 18-01-2024- Tele-presencial

Equipo Outsourcing SC

Pre-turno



Se les explica el proceso que se realiza con las solicitudes en chat fuera de horario:

- Deben quedar registradas en Fine
- Serán auditadas

- 19-01-2024- Tele-presencial

- 24-01-2024- Tele-presencial

Pre-turno

Se realiza refuerzo de los siguientes temas:

- Cursos autorizados por Dimar
- Expedición de certificados de seguridad
- Proceso para las respuestas inconclusas
- Radicación de pqrs – canales

Equipo Outsourcing SC

Se socializa las condiciones para adquirir el incentivo del bono y se aclaran dudas.



- 19-01-2024- Tele-presencial

Ejecución plan de acción

Seguimiento - Calibración Thalia

Thalia Hallazgos

1. Llamada:

Conoce la información sin embargo se le dificulta tener un orden al brindar la información.

2. No tenía claro el seguimiento de las comunicaciones oficiales

Se identifican novedades de audio

- 29-01-2024

- 18-01-2024

Diana Hallazgos

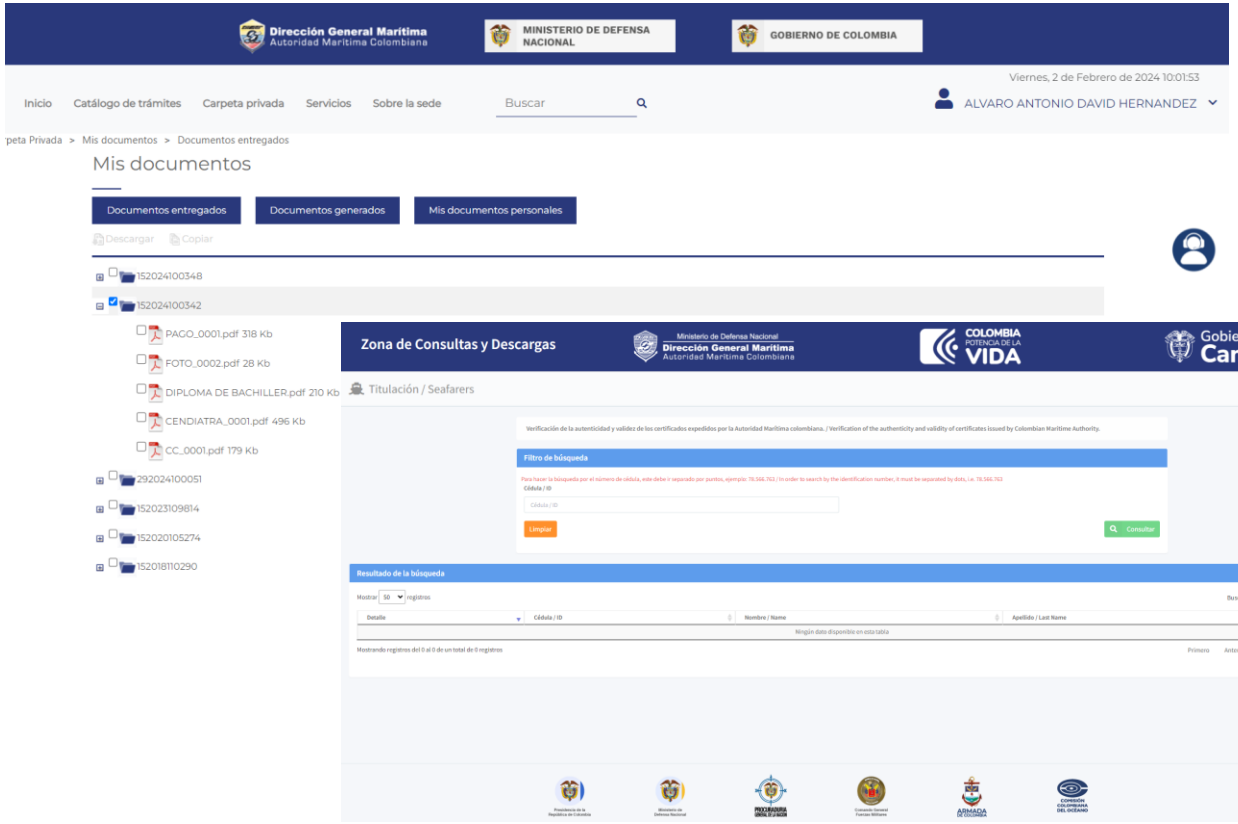
1. Llamada:

Agente es consciente de la información que le falto enviar de acuerdo al compromiso adquirido dentro de la interacción, es consciente de que no realiza las preguntas filtro adecuadas, no indaga y por esa razón brinda información errada.

2. Direccional mal al usuario ya que la multa se encuentra en cobro coactivo y lo orienta a la radicación de una PQR’S.

Seguimiento - Calibración Thalia

Además del feedback general, se han proporcionado herramientas con el fin de facilitar las gestiones que realizan, como, por ejemplo





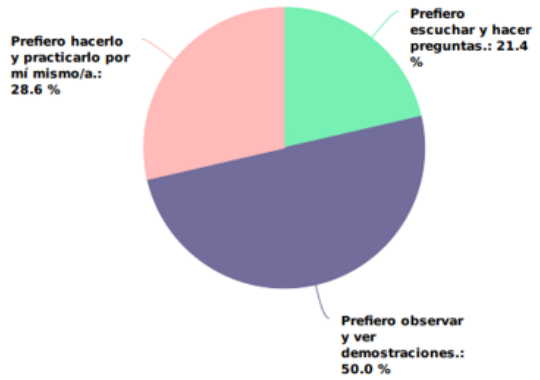
Estilos de Aprendizaje






Estilos de aprendizaje

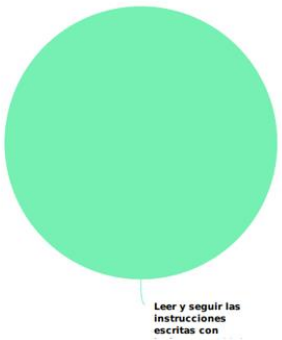
Con el objetivo de mejorar la alineación de nuestros procesos y garantizar la efectividad de nuestros planes de acción futuros, hemos solicitado completar una encuesta centrada en los estilos de aprendizaje. Esto nos permitirá identificar cuál es el enfoque más apropiado y necesario para integrarlo en nuestra campaña.



Valor	Porcentaje	Cantidad
Prefiero escuchar y hacer preguntas.	21.4%	3
Prefiero observar y ver demostraciones.	50%	7
Prefiero hacerlo y practicarlo por mí mismo/a.	28.6%	4
Número de respuestas		14



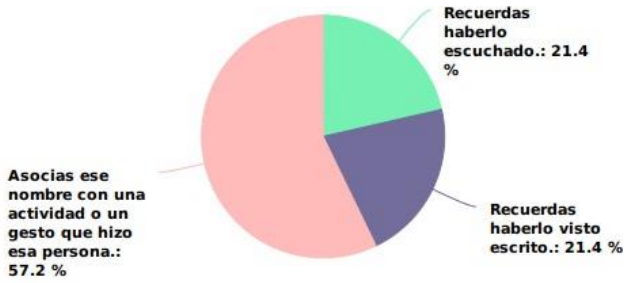
Valor	Porcentaje	Cantidad
Repitiéndolo varias veces en voz alta.	7.1%	1
Visualizando los números en tu mente.	35.7%	5
Escribiéndolo o marcándolo varias veces.	57.1%	8
Número de respuestas		14



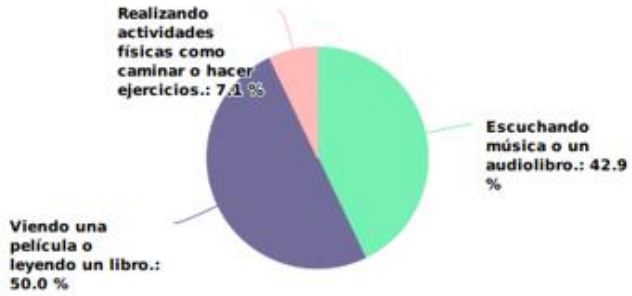
Valor	Porcentaje	Cantidad
Leer y seguir las instrucciones escritas con imágenes.	100%	14
Número de respuestas		14

Estilos de aprendizaje

Con el objetivo de mejorar la alineación de nuestros procesos y garantizar la efectividad de nuestros planes de acción futuros, hemos solicitado completar una encuesta centrada en los estilos de aprendizaje. Esto nos permitirá identificar cuál es el enfoque más apropiado y necesario para integrarlo en nuestra campaña.



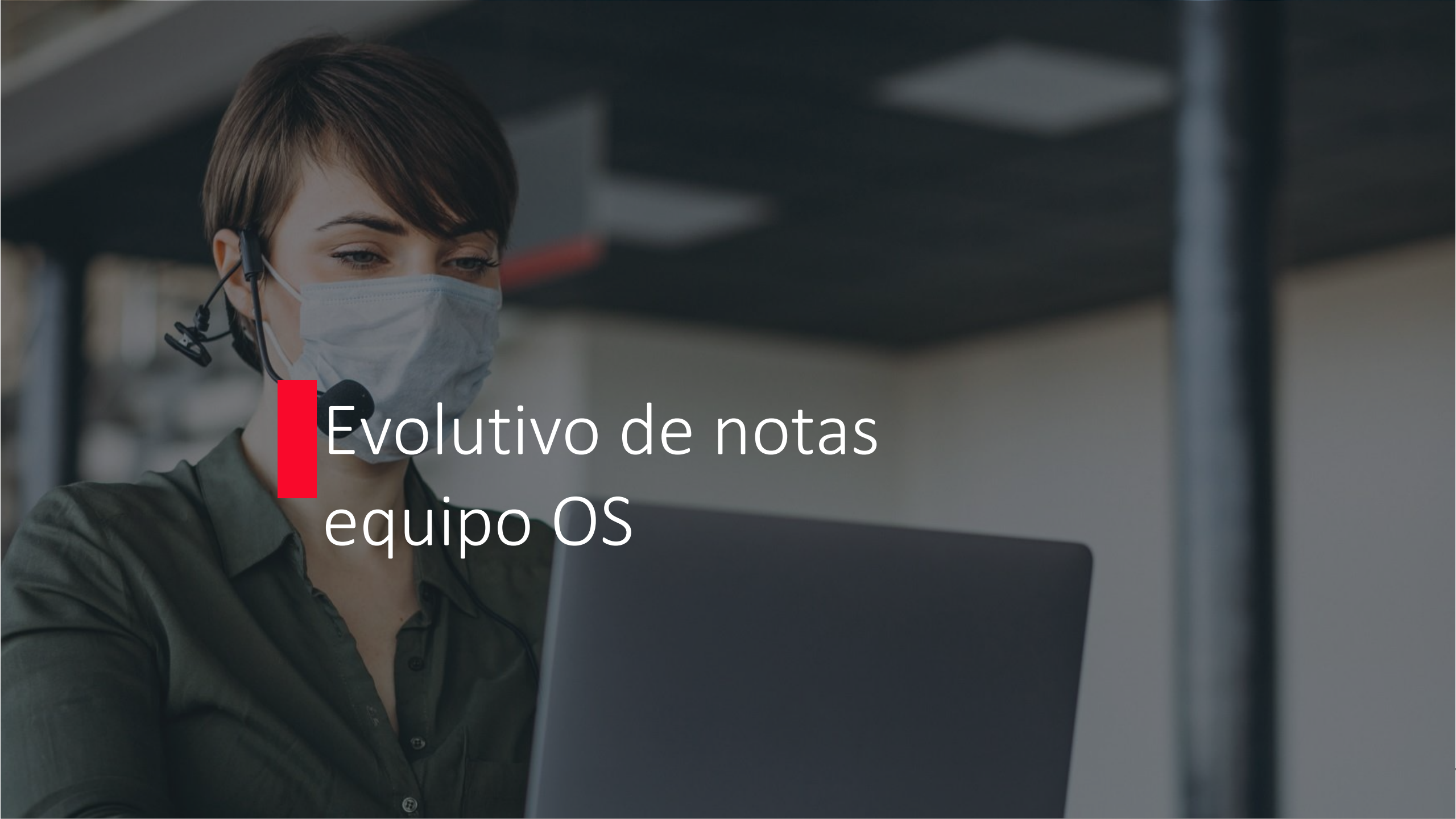
Valor	Porcentaje	Cantidad
Recuerdas haberlo escuchado.	21.4%	3
Recuerdas haberlo visto escrito.	21.4%	3
Asocias ese nombre con una actividad o un gesto que hizo esa persona.	57.1%	8



Valor	Porcentaje	Cantidad
Escuchando música o un audiolibro.	42.9%	6
Viendo una película o leyendo un libro.	50%	7
Realizando actividades físicas como caminar o hacer ejercicios.	7.1%	1
Número de respuestas		14





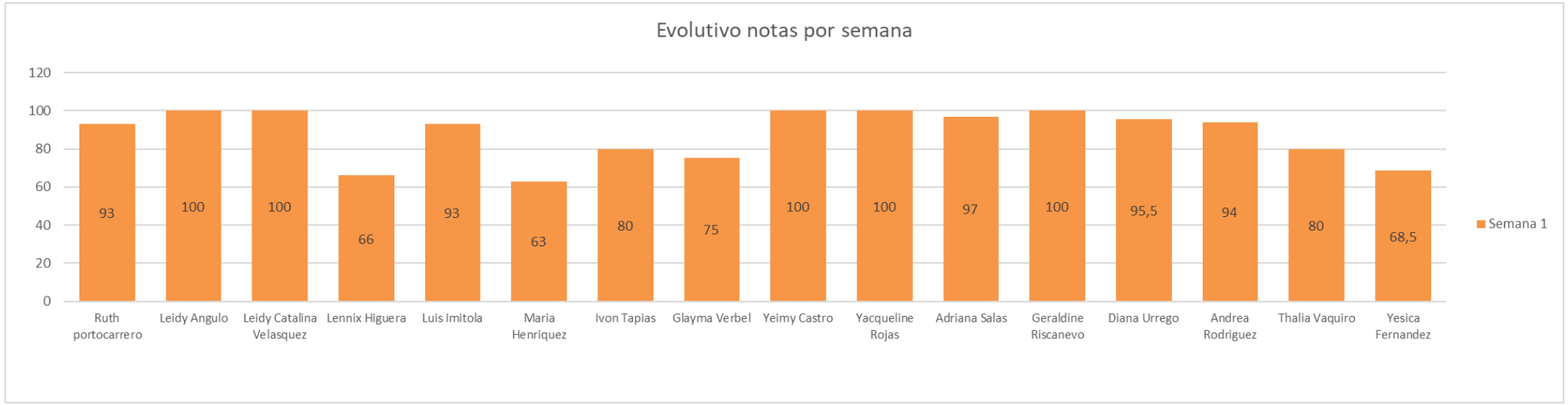
Evolutivo de notas equipo OS

Evolutivos de notas por semana



Tiempo de respuesta libreta, Personal militar , mecánico especializado

Evolutivos de notas por semana



Transporte marítimo



Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

Outsourcing

Solución al Primer Contacto®

DipDig

OUTSOURCING REMOTO

PRESS TWO FOR SPANISH

Ministerio de Defensa Nacional

Dimar

Dirección General Marítima