DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
1	**Mensaje de bienvenida**	Mostrar mensaje de bienvenida		Bienvenido al chat de servicio al ciudadano de la **Dirección General Marítima**. Recuerde responder rápidamente para que su solicitud pueda resolverse lo antes posible.
2	**Mensaje de sede electrónica**	Mostrar mensaje informativo de la sede electrónica	.	¿Sabía que puede realizar sus trámites de manera más ágil, sin filas o desplazamientos a través de nuestra **Sede Electrónica**? Ahorre tiempo, evite filas y desplazamientos radicando sus trámites en línea. Desde cualquier navegador busque la sede electrónica de DIMAR, ingrese y regístrese, seleccione el trámite de su interés, complete los pasos, cargue los documentos solicitados y realice el pago, puede hacer seguimiento al trámite en cualquier momento y desde cualquier lugar.
3	**Habeas data**	Mostrar mensaje de habeas data con el enlace ¿El usuario autoriza el tratamiento de datos? SI: Continuar actividad 4 NO: Continuar actividad 29		Esta conversación es confidencial y será guardada para efectos de calidad. Sus datos serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos personales, la cual puedes consultar en el siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/sites/default/files/2025-01/PDFA-A3_00_POL_002_Politica-de-proteccion-de-datos-personales-V2_30-junio-de-2022.pdf ¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales para continuar?
4	**Seleccionar tipo de identificación**	Por favor seleccione su tipo de identificación: 1. Tipo de identificación (TI) 2. Cedula de ciudadanía (CC) 3. Cedula de Extranjería (CE) 4. Número de Identificación Tributaria (NIT) 5. Permiso Especial de Permanencia (PEP) Presentar opciones en lista desplegable	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor seleccione su tipo de identificación: 1. Tarjeta de Identidad (TI) 2. Cédula de Ciudadanía (CC) 3. Cédula de Extranjería (CE) 4. Número de Identificación Tributaria (NIT) 5. Permiso Especial de Permanencia (PEP)
5	**Número de identificación**	Solicitar al usuario que escriba su número de identificación	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor escriba su número de identificación, sin puntos, comas ni espacios. Ejemplo: 1088123456

DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
6	**Confirmación número de identificación**	Preguntarle al usuario si el número de identificación es correcto. Presentar opciones en botones. ¿El número ingresado es correcto? SI: Continuar con actividad 7 NO: Retomar actividad 5	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	El número de documento ingresado es: XXXXXXX ¿Es correcto? 1 - Si 2 - No
7	**Consultar BD FINE**	Consumir API para validar en la base de datos FINE si ya hay datos registrados del usuario ¿Hay datos registrados del usuario? SI: Continuar con actividad 11 NO: Continuar con actividad 8		
8	**Solicitar nombre completo**	Solicitar al usuario nombre completo y continuar con actividad 9.	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su nombre completo
9	**Solicitar número de teléfono**	Solicitar al usuario un número de teléfono de 10 dígitos, que comience con el número '3' y no permita el ingreso de letras ni caracteres especiales. Y continuar con actividad 10.	Si el usuario digita un número que no cumple con el formato, continuar con actividad 30 Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su número de teléfono
10	**Solicitar correo electrónico**	Solicitar al usuario un correo electrónico válido, conforme al formato estándar usuario@dominio.extensión. Y continuar con actividad 16.	Si el usuario digita un correo que no cumple con el formato, continuar con actividad 30 Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su correo electrónico
11	**Mostrar datos registrados**	Indicar al usuario los datos que registran en la base datos y preguntar si son correctos. Presentar opciones en botones y mostrar los datos encriptados. ¿Los datos son correctos? SI: Continuar con actividad 16 NO: Continuar con actividad 12		Nos registran los siguientes datos: Nombre: xxx Teléfono: xxx Correo Electrónico: xxx ¿Los datos registrados son correctos? 1. Si 2. No
12	**Datos registrados incorrectos**	Preguntarle al usuario que dato desea corregir, presentar opciones en botones.		¿Qué dato desea corregir? 1. Nombre completo

DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
		¿Qué dato desea corregir el usuario? 1: Continuar con actividad 13 2: Continuar con actividad 14 3: Continuar con actividad 15		2. Número de teléfono 3- Correo electrónico
13	**Corrección nombre completo**	Solicitar al usuario nombre completo y continuar con actividad 16.	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su nombre completo
14	**Corrección número de teléfono**	Solicitar al usuario un número de teléfono de 10 dígitos, que comience con el número '3' y no permita el ingreso de letras ni caracteres especiales. Y continuar con actividad 16.	Si el usuario digita un número que no cumple con el formato, continuar con actividad 30 Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su número de teléfono
15	**Corrección correo electrónico**	solicitar al usuario un correo electrónico válido, conforme al formato estándar usuario@dominio.extensión. Y continuar con actividad 16.	Si el usuario digita un correo que no cumple con el formato, continuar con actividad 30 Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Por favor, indíquenos su correo electrónico
16	**Menú principal**	Presentar las opciones del menú principal, presentar opciones en lista desplegable.	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Escriba el número de la opción de tu interés 1. Información de puntos de atención 2. Información de medios de pago 3. Información de trámites 4. Acompañamiento para el uso de Sede Electrónica 5. Temas relacionados con SITMAR
17	**Opción 1: Puntos de atención**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones. ¿El usuario resolvió su solicitud? SI: Continuar con actividad 28 NO: Continuar con actividad 24		Consulte la ubicación y horarios de nuestros puntos de atención en el siguiente enlace: https://dimar.maps.arcgis.com/apps/Shortlist/index.html?appid=5a7688067da64094a504b23e4cb75c66 ¿La información proporcionada resolvió su solicitud? 1 - Si 2 - No
18	**Opción 2: Medios de pago**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones.		Tiene dos opciones para hacer el pago: **Virtual:** 1. PSE iniciando sus trámites en línea a través de la Sede Electrónica o el SITMAR.

DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
		¿El usuario resolvió su solicitud? SI: Continuar con actividad 28 NO: Continuar con actividad 24		2. Portal de Pagos, para ello ingrese al Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co en la opción Herramientas de interacción, luego seleccione pagos en línea. (previa expedición de la liquidación) **Presencial:** 1. Datáfono en las Capitanías de Puerto de: - Sede Central - Buenaventura - Cartagena - Barranquilla - Santa Marta - San Andrés - Tumaco (Previa expedición de la liquidación) 2. Bancos: Sucursales o corresponsales de Bancolombia (Previa expedición de la liquidación) ¿La información proporcionada resolvió su solicitud? 1 - Si 2 - No
19	**Opción 3: Trámites**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones.	Si el usuario no responde, continuar con actividad 27	Tenga cuidado, no caiga en la trampa de terceros que ofrecen hacer los trámites DIMAR en menor tiempo y por mayor dinero, usted mismo puede hacer su trámite de forma ágil y directa en las Capitanías de Puerto o a través del Portal Marítimo Colombiano https://www.dimar.mil.co, donde encontrará el acceso directo a los trámites y servicios en la Sede Electrónica o el Sistema Integrado de Tráfico Marítimo SITMAR. Únase a la campaña 'Yo Hago Mi Tramite' y evite ser víctima de estafa. Seleccione una de las siguientes opciones: 1. Información de requisitos y documentos para la radicación de trámites 2. Información de centros de formación avalados por Dimar 3. Información Certificados médicos para la gente de mar 4. Estado de un trámite
20	**Opción 3.1 Requisitos y documentos**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones. ¿El usuario resolvió su		Conozca los requisitos, documentos y acceda a radicar su trámite de forma virtual a través del siguiente enlace: https://www.dimar.mil.co/transparencia/listado-de-tramites-y-servicios

DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
		solicitud? SI: Continuar con actividad 28 NO: Continuar con actividad 24		¿La información proporcionada resolvió su solicitud? 1 - Si 2 - No
21	**Opción 3.2 Centros de formación**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones. ¿El usuario resolvió su solicitud? SI: Continuar con actividad 28 NO: Continuar con actividad 24		Los centros de formación avalados por la Autoridad Marítima Colombiana puede consultarlos a través del siguiente enlace https://www.dimar.mil.co/centros-de-formacion-maritima-reconocidos-por-dimar, allí podrá filtrar por ciudad, centros de formación y cursos. ¿La información proporcionada resolvió su solicitud? 1 - Si 2 - No
22	**Opción 3.3 Certificados médicos**	Entregar información y presentar submenú de opciones. Presentar opciones en botones. ¿El usuario resolvió su solicitud? SI: Continuar con actividad 28 NO: Continuar con actividad 24		El certificado médico para la Gente de Mar, deberá ser expedido por el Centro Médico Cendiatra, para conocer las sedes y los horarios lo invitamos a consultar directamente la página del centro médico https://cendiatra.com/ ¿La información proporcionada resolvió su solicitud? 1 - Si 2 - No
23	**Opción 3.4 Estado de un trámite**	Continuar con actividad 24		
24	**Opción 4: Uso de sede electrónica**	Se realiza paso a asesor, antes de dar paso a asesor, se debe validar el horario ¿Está dentro del horario? SI: Realizar desborde a asesor NO: Continuar con actividad 26		En un momento será atendido por un asesor. Recuerde responder rápidamente al asesor para que resuelva su solicitud lo más pronto posible.
25	**Opción 5: SITMAR**	Retomar actividad 24		
26	**Fuera de horario**	Si la comunicación se genera fuera del horario de atención de la línea, se entrega mensaje		Actualmente nos encontramos fuera de nuestro horario de atención. Por favor, intente nuevamente en nuestro horario hábil: lunes a viernes de 08:00 a 17:00 horas, donde uno de nuestros asesores estará disponible para atenderte. ¡Gracias por comunicarte!
27	**Timeout – Cierre conversación**	Si el usuario no interactúa con el bot durante un período de 3 minutos, se enviará un mensaje para confirmar si el usuario continúa presente. En caso de no recibir respuesta y transcurridos otros 3 minutos,		¿Todavía esta con nosotros? Este chat se finalizó por inactividad, lo invitamos a conectarse nuevamente con nosotros, la Dirección General Marítima le desea un excelente día.

DOCUMENTACIÓN DETALLADA DEL ALCANCE DEL PROYECTO				
N°	**Nombre de la actividad**	**Detalle de la actividad**	**Manejo de excepciones**	**Guiones**
		se enviará un mensaje final y se dará por terminada la conversación.		
28	**Encuesta**	Presentar encuesta y se finaliza la conversación. Presentar las opciones de las dos primeras preguntas en botones.		Antes de finalizar, nos gustaría conocer su opinión sobre la atención recibida. ¿Logró solucionar el motivo de su consulta? 1 - Si 2 - No ¿La información suministrada fue clara y acorde a lo que necesitaba? 1 - Si 2 - No ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el chatbot? (pregunta abierta) Gracias por comunicarse con la Dirección General Marítima, hasta pronto.
29	**No acepta política de datos**	Presentar mensaje al no aceptar la política de datos		Puede comunicarse con un asesor, marcando a la líneas de atención al ciudadano 601 7954400 y 018000416870
30	**Ingreso erróneo**	Solicitar al usuario ingresar nuevamente la información		El dato ingresado no cumple con el formato requerido. Por favor, verifique e intente nuevamente.