

Bogotá, D. C., 18/02/2015

No. 29201500580 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctor
JUAN CARLOS PINZÓN BUENO
Ministro de Defensa Nacional
Carrera 54# 26 - 25
Bogotá D. C.

ASUNTO : Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, cuarto trimestre 2014

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 en su artículo 54 y a la Directiva Ministerial No. 31800/MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima durante el cuarto trimestre 2014.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

1. Durante el cuarto trimestre de 2014 se recibieron 351 modalidades de petición

Modalidad	Número recibidas
Consulta	2
Felicitación	2
Petición	322
Presunta irregularidad	12
Queja	7
Reclamo	6
Total	351

2. Requerimientos por modalidad de la petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta	2	0.56%
Felicitación	2	0.56%
Modalidad	Número recibidas	%
Petición	322	91.73%
De información	232	66.09%

De documentos	22	6.26%
De un servicio	10	2.84%
Sin clasificar	58	16.52%
Presunta irregularidad	12	3.41%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	7	1.99%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público	1	0.28%
Sin clasificar	4	1.13%
Queja	7	1.99%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	2	0.56%
Presunta negligencia por parte de un funcionario	2	0.56%
Sin clasificar	3	0.85%
Reclamo	6	1.7%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	2	0.56%
Inconformidad por un producto	4	1.13%
Total	351	100%

3. Estado de las peticiones

Estado	Número	%
Desistida	15	4.27%
Cerrada	328	93.44%
Trasladada	8	2.27%
Total	351	100%

4. Requerimientos por medio de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	26	7.4%
Telefónico	9	2.56%
Buzón de sugerencias	1	0.28%
Línea anticorrupción	2	0.56%
Correo electrónico	99	28.20%
Correo postal	36	10.25%
Portal web	178	50.71%
Total	351	100%

5. Seguimiento a respuesta por parte de las dependencias competentes

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Subdirección de Marina Mercante	111	111	31.62%

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
(Submerc)			
Sin clasificar	16	16	4.55%
Transporte Marítimo y Fluvial (Atram)	5	5	1.42%
Gestión técnica (Agetec)	1	1	0.28%
Empresas	9	9	2.56%
Naves	19	19	5.41%
Asimpo	13	13	3.7%
Gente de mar	48	48	13.67%
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	26	26	7.4%
Sin clasificar	5	5	1.42%
CIOH	5	5	1.42%
CCCP	2	2	0.56%
Señalización e Investigación Científica Marina (Ginsem)	4	4	1.13%
Desarrollo Marítimo y Costero ADEMCO	2	2	0.56%
Litorales	8	8	2.27%
Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	28	28	7.97%
Sin clasificar	3	3	0.85%
Grudhu	22	22	6.26%
<i>Sin clasificar</i>	3	3	0.85%
<i>Gestión de personal</i>	18	18	5.12%
<i>Nóminas y prestaciones sociales</i>	1	1	0.28%
Ginred 1	2	2	0.56%
Financiera (Afin)	1	1	0.28%
Grupo de Coordinación General (Grucog)	26	26	7.4%
Sin clasificar	3	3	0.85%
Servicio de atención al ciudadano	23	23	6.55%
Grupo Legal Marítimo (Glemar)	17	17	4.84%
Grupo de Asuntos Internacionales (Grasi)	5	5	1.42%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	12	12	3.41%
Capitanía de Puerto de Tumaco	9	9	2.56%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	16	16	4.55%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	15	15	4.27%
Capitanía de Puerto de Cartagena	47	47	13.39%
Capitanía de Puerto de Riohacha	3	3	0.85%
Capitanía de Puerto de San Andrés	6	6	1.7%
Capitanía de Puerto de Turbo	5	5	1.42%

Identificador: 5iqs dB3x F5e4 drZO NIGV HskC d2k=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline>

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Capitanía de Puerto de Coveñas	8	8	2.27%
Capitanía de Puerto de Guapi	3	3	0.85%
Capitanía de Puerto de Providencia	5	5	1.42%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	3	3	0.85%
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	1	1	0.28%
Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo	1	1	0.28%
Sin clasificar	4	4	1.13%
Total	351	351	100%

6. Temática requerimiento

Temática requerimiento	Recibidas	%
Gente de mar	70	19.94%
Sin clasificar	10	2.84%
Documentación de identificación del marino	1	0.28%
Licencias y títulos de navegación	48	13.67%
Exámenes médicos (empresas, personas)	2	0.56%
Formación y capacitación	8	2.27%
Validez títulos y/o licencias de navegación	1	0.28%
Pesca	4	1.13%
Naves	48	13.67%
Sin clasificar	38	10.82%
Autorización de operación y permanencia de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas.	1	0.28%
Expedición de matrícula para naves	8	2.27%
Cancelación de matrícula de naves	1	0.28%
Empresas	15	4.27%
Sin Clasificar	11	3.13%
Licencia para talleres de reparación marítima y astilleros navales.	1	0.28%
Inscripción, renovación y ampliación de la licencia para organizaciones de protección reconocida.	1	0.28%
Licencia para agencias marítimas	2	0.56%
Protección marítima (PBIP)	2	0.56%
Transporte marítimo y fluvial internacional	7	1.99%

Temática requerimiento	Recibidas	%
Control de tráfico marítimo	7	1.99%
Sin clasificar	3	0.85%
Información sobre el arribo y zarpe de naves (fechas, puerto de	3	0.85%



origen y destino, nombre capitán)		
Sistema VMS	1	0.28%
Litorales (Bienes de uso público)	64	18.23%
Sin clasificar	28	7.97%
Bienes de uso público	26	7.4%
Delimitación de jurisdicción	7	1.99%
Expedición o prórroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas	3	0.85%
Señalización marítima	3	0.85%
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas.	3	0.85%
Normatividad marítima	14	3.98%
Sin clasificar	9	2.56%
Gente de mar	1	0.28%
Naves	4	1.13%
Contratación	4	1.13%
Sin clasificar	2	0.56%
Financiera	2	0.56%
Investigación científica marina	12	3.41%
Sin clasificar	4	1.13%
Protección del medio marino	1	0.28%
Oceanografía operacional	1	0.28%
Hidrografía	5	1.42%
Zona costera	1	0.28%
Servicios en línea y canales de comunicación	9	2.56%
Zona de consultas y descargas	8	2.27%
Canales de atención	1	0.28%
Asuntos internacionales	2	0.56%
Desarrollo humano	24	6.83%
Sin clasificar	3	0.85%
Recibo de hoja de vida	19	5.41%
Solicitud certificados laborales	2	0.56%
General	38	10.82%
Sin clasificar	25	7.12%
Funciones de Dimar	10	2.84%
Información para estudios	2	0.56%
Instalaciones Dimar	1	0.28%

Temática requerimiento	Recibidas	%
Carencia de informes por tráfico de estupefacientes	1	0.28%
Protección del medio marino	19	5.41%
Temas portuarios	8	2.27%
Sin clasificar	7	1.99%

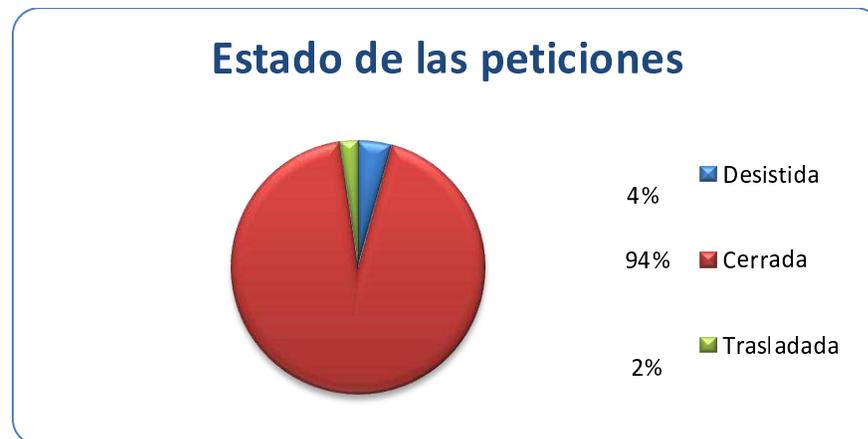


Información concesión portuaria	1	0.28%
Total	351	100%

Los *ítems* denominados «sin clasificar» son peticiones que se enmarcaron dentro de un tema y/o dependencia primaria, pero que no fueron sub-clasificados en las opciones correspondientes. Esta situación ha disminuido en relación con el informe anterior.

7. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el cuarto trimestre de 2014, la Autoridad Marítima Nacional recibió 351 modalidades de petición, ocho (08) de ellas trasladadas a las entidades competentes de dar respuesta al ciudadano, catalogadas como peticiones de información; quince (15) peticiones desistidas debido a que el ciudadano no completó la información solicitada para dar una respuesta oportuna y efectiva acorde con su necesidad y 328 peticiones cerradas.



La petición de información es la modalidad más usada por los ciudadanos. Las quejas y reclamos, evidenciadas como oportunidades de mejora, se relacionan con temas de demora en la entrega de trámites, para lo cual se ha solicitado el levantamiento de acciones de mejora en los procesos correspondientes.



Identificador: 5iqs dB3x F5e4 drZO NfGV HskC d2k=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

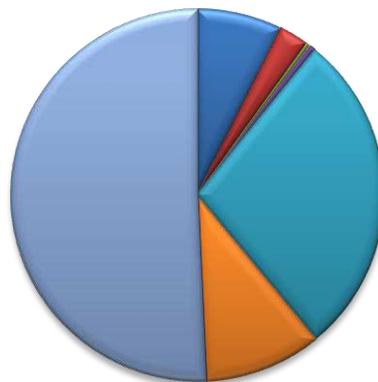
Modalidad de las peticiones



- 0% ■ Consulta
- 1% ■ Felicitación
- 92% ■ Petición
- 3% ■ Presunta irregularidad
- 2% ■ Queja
- 2% ■ Reclamo

El mayor número de las peticiones fueron recibidas a través del sistema de atención a peticiones, ubicado en el Portal Marítimo Colombiano («Escríbale al Director»), seguido del correo electrónico, el correo postal y el canal presencial.

Medio de recepción



- 7% ■ Presencial
- 3% ■ Telefónico
- 1% ■ Buzón de sugerencias
- 0% ■ Línea anticorrupción
- 28% ■ Correo electrónico
- 10% ■ Correo postal
- 51% ■ Portal web

Las temáticas de mayor demanda son: gente de mar: relacionadas con licencias y títulos de navegación; litorales: concesiones de bienes de uso público y naves: matrícula.



Identificador: 5iqs dB3x F5e4 drZO NfGV HskC d2k=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



a. Producto no conforme

En relación con las no conformidades recibidas (3.7%) durante el cuarto trimestre de 2014 (quejas: 1.99% / reclamos 1.7%), el Área de Servicio y Participación Ciudadana del Grupo de Coordinación General de Dimar, cumplió con el procedimiento interno (G1-PRO-075) determinado para tal fin, con el fin de que cada proceso responsable diera respuesta a los usuarios dentro de los términos legales, así como realiza un informe semestral interno en el que reporta a los procesos los resultados, análisis y oportunidades de mejora del sistema de atención a peticiones.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el desarrollo de las siguientes actividades, la Dirección General Marítima promovió durante el cuarto trimestre de 2014 la democratización de la gestión pública:

1. Comunicación con el ciudadano

- La Capitanía de Puerto de Guapi celebró el sexagésimo segundo aniversario de la Autoridad Marítima Nacional. Martes, octubre 7, 2014.
- La Dirección General Marítima informa a toda la comunidad marítima la publicación de la nueva carta náutica 808: Puerto Brisa, que cubre la Instalación



Portuaria del mismo nombre, ubicada en el municipio de Dibulla, departamento de La Guajira. Martes, octubre 7, 2014.

- Gremio marítimo de Timbiquí, se capacita para obtener la licencia de navegación. Los días 11 y 12 de octubre se realizó esta capacitación a pescadores y lancheros de la región. Viernes, octubre 24, 2014.
- Autoridad Marítima Colombiana adquiere sistema de monitoreo para reforzar vigilancia por Ébola. Este sistema será implementado en los puertos nacionales. Miércoles, noviembre 5, 2014.
- Dimar activa controles de seguridad en la navegación para desfile de Balleneras. Con motivo de las fiestas de la Independencia de Cartagena, la Capitanía de Puerto realizará visitas a las marinas y clubes para socializar las medidas de seguridad que se implementarán durante el fin de semana. Martes, noviembre 11, 2014.
- Ayudas a la Navegación Almarin para Colombia. Dimar (Autoridad Marítima Colombiana) continúa invirtiendo en la renovación y transformación tecnológica de los Sistemas de Señalización Marítima de los canales de acceso a los puertos nacionales. La empresa española Almarin, ha sido la encargada de distribuir éstas ayudas a la navegación. Jueves, noviembre 13, 2014.
- III Taller de capacitación y actualización de auditores de protección marítima. Del 4 al 6 de noviembre, en la ciudad de Barranquilla, se realizó este taller con el objetivo de dar a conocer las herramientas y técnicas de auditoría al personal responsable de la seguridad integral marítima en las Capitanías de Puerto. Jueves, noviembre 13, 2014.
- Con la Auditoria Voluntaria OMI, el país marítimo navega hacia la excelencia. El lunes 24 de noviembre de 2014 se dio inicio a la Auditoría Voluntaria para la Administración Marítima Colombiana, en el marco del Plan Voluntario de Auditorias de los Estados Miembros de la Organización Marítima Internacional-OMI. Martes, diciembre 9, 2014.
- Turistas y pobladores podrán disfrutar nuevamente del Muelle Turístico de Riohacha. Luego de 9 meses de actividades de recuperación del muelle, el pasado 7 de diciembre se realizó su apertura al público. Miércoles, diciembre 17, 2014.

**Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



"Consolidemos Nuestro País Marítimo"
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

1. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el cuarto trimestre 2014:

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	Gente de Mar	
	Títulos	100
	Licencias	726
	DIM	331
	Empresas	
	Empresas de servicios marítimos	24
	Habilitación y permiso de operación de empresas	7
	Modificación permiso de operación	7
	Naves	
	Permisos de operación de naves	236
	Asignación distintivos de llamada	511
	Registro de naves	9
	Cancelación de matrículas	10
	Transporte	
	Fletamentos-SITMAR	930
	Control de tráfico marítimo	
	Arribos	6519
	Zarpes	1111
	PBIP	
	Declaraciones de cumplimiento de instalaciones portuarias	1
	Reconocimiento oficial de Protección de buques-OPB	2
	Reconocimiento oficial de Protección de instalación portuaria-OPIP	5
Reconocimiento oficial de la Compañía para la Protección Marítima-OCPM	1	
Subtotal trámites SUBMERC		10530

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO MARÍTIMO (SUBDEMAR)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites



Identificador: 5iqs dB3x F5e4 drzO NfGV HskC d2k=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

		realizados
Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)	Solicitud de concesión y ampliación de concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público).	6
	Expedición o prorroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.	5
	Autorización para Instalar, Modificar y/o Ampliar las Ayudas a la Navegación por Parte de Privados o Entidades Públicas.	1
	Subtotal trámites SUBDEMAR	12
Total trámites Dimar cuarto trimestre 2014		10542

- Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el cuarto trimestre 2014:

<https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

Atentamente,



Contralmirante PABLO EMILIO ROMERO ROJAS
 Director General Marítimo (E)