

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

2020

ÁREA DE SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

2020

1

## CONTENIDO

		<b>Página</b>
1	Introducción	3
2	Objetivo	3
3	Alcance	3
4	Mecanismos de participación Ciudadana	3
4.1	Definición General	3
4.2	Derecho de petición	4
4.2.1	Características del derecho de petición	5
4.2.2	Cómo interponer un Derecho de Petición ante la Autoridad Marítima Colombiana	7
4.2.3	Trámite para el Derecho de petición de queja o presunta denuncia	8
4.2.4	Deberes de los ciudadanos	8
4.2.5	Derechos de los ciudadanos	9
4.2.6	Deberes de las autoridades en la atención al público	9
4.3	Veedurías ciudadanas	10
4.4	Audiencias Públicas	10
4.5	Audiencia Pública de rendición de cuentas	11
4.6	Otros mecanismos de atención y participación ciudadana	11
5	Canales electrónicos de atención y participación ciudadana	12
5.1	Foro virtual	12
5.2	Chat	13
5.3	Blog	13
5.4	Redes sociales	13
5.4.1	Facebook	14
5.4.2	Twitter	14
5.4.3	YouTube	15
5.4.4	Instagram	15
5.5	Correo electrónico	16
6	Espacios de participación	18
7	Estrategia de participación ciudadana	19
7.1	Eventos de participación ciudadana	19
7.1.1	Foros Presenciales	19
7.1.2	Encuestas	19
7.1.3	Socialización de Normas a la ciudadanía	19
8	Cronograma plan de participación ciudadana	19
9	Novedades frente a la declaratoria de emergencia por Covid - 19	21

## 1. INTRODUCCION

La Dirección General Marítima dando cumplimiento a lo establecido por la Estrategia de Gobierno en Línea trabaja de forma constante en el mejoramiento de procesos que permitan la participación de los ciudadanos en los temas de interés que promueva la Entidad. Es por esta razón que presentamos esta estrategia para materializar las herramientas que se encuentran a disposición de la ciudadanía para que tengan acceso a las novedades y puedan ellos generar retroalimentaciones u oportunidades de mejora, con el fin de prestar un mejor servicio, así como fortalecer la relación con los ciudadanos aportando de esta manera al cumplimiento de los fines del Estado estipulados en nuestra Constitución Política en su artículo 2:

*«Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares».*

Dentro de este documento se plasman los medios de 'participación ciudadana' que dispone la Dirección General Marítima, así como el fundamento legal correspondiente que los soporta, brindando los lineamientos y procedimientos que deben seguirse para el acceso a estos.

## 2. OBJETIVO

Exponer formalmente las herramientas y mecanismos de participación ciudadana que la Dirección General Marítima implementa para el fortalecimiento de la relación con los ciudadanos.

## 3. ALCANCE

La estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos se extiende sobre todas las áreas que pretendan dar a conocer información y novedades a la ciudadanía, así mismo, el alcance hacia los ciudadanos que tengan relación con la Dirección General Marítima como Autoridad Marítima Colombiana de acuerdo a sus actividades económicas, laborales, entre otras que en su procesos incluyan el apoyo de Dimar.

## 4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 4.1 Definición general

Los mecanismos de participación ciudadana constituyen un derecho y deber constitucional que le permite a los ciudadanos receptores de los servicios de la Entidad, intervenir en las decisiones gubernamentales, de carácter Nacional, regional o local, reforzando con este

concepto el Estado democrático-participativo, fundado en la prevalencia del interés general que reza en el artículo 1° de la Constitución Política de Colombia de 1991. Título I de los principios fundamentales, Artículo 1°, Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Corresponde a espacios de encuentro, conversación, socialización e intercambio, donde se brinda información a los ciudadanos sobre las gestiones que adelantan las entidades públicas y de igual forma se reciben aportes por parte de los usuarios para la planeación de tareas y mejoras en la oferta de productos y servicios.

La participación ciudadana fomenta la transparencia al promover el buen gobierno, la eficiencia, eficacia y la oportunidad de mejorar la percepción de los ciudadanos frente a las acciones adelantadas por los servidores públicos.

#### 4.2 Derecho de petición

Artículo 23 Constitución Política de Colombia: «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales».

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Artículo 1°. Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente:

Título. II, Derecho Petición, Capítulo. I, Derecho de petición ante autoridades reglas generales: Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Se debe incluir la estipulación del derecho de petición verbal el cual debe tener el mismo tratamiento del derecho de petición escrito al cual se encuentra en el artículo 1° de la Ley 1755/2015, la cual modifica el artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el cual se señala:

Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este Código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan.

Si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

La petición escrita se podrá acompañar de una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

#### 4.2.1 Características del Derecho de Petición

Mediante el derecho de petición, el ciudadano garantiza derechos constitucionales tales como el derecho a la información, a la participación política y a la libertad de expresión consagrados en los artículos 20, 40, 44 y 71 de la Constitución Política de 1991.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente la cual corresponde a la Ley 1755/2015, los plazos de respuesta a las peticiones, se realizarán dentro de los siguientes términos legales, a continuación se relacionan la clasificación y conceptos de cada tipo de derecho de petición:

**Nota aclaratoria:** A partir del 28 marzo de 2020, los tiempos de respuesta de las peticiones elevadas a la Entidad, son atendidos de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020 contingencia COVID-19." Generando una modificación a los plazos establecidos en la Ley 1755/2015 de la siguiente manera:

**Tabla N° 4 Modalidades de derecho de petición, términos para resolver y concepto (Ley 1755/2015)**

<b>Modalidad de la petición</b>	<b>Términos para resolver</b>	<b>Concepto</b>
Interés General o Particular	Quince (15) días siguientes al recibo	Solicitar reconocimiento de un Derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes al recibo	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
Consulta	Treinta (30) días siguientes al recibo	Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta, Dicha respuesta no compromete la gestión de la Entidad.
Peticiones entre autoridades	Deberá trasladarse en un término no mayor de (10) días	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra.
Queja	Quince (15) días siguientes al recibo	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Quince (15) días siguientes al recibo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.
Sugerencia	Quince (15) días siguientes al recibo	Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de una entidad.
Felicitación	Quince (15) días siguientes al recibo	Es el reconocimiento que hacen los ciudadanos frente al servicio que presta la Entidad o por la labor desempeñada por sus funcionarios.
Presunta Irregularidad	Quince (15) días siguientes al recibo	El ciudadano da a conocer presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los funcionarios, y/o da a conocer acciones que presuntamente afecten la aplicación de las normas de marina mercante y/o bienes de uso público en jurisdicción de Dimar.

## Modificación de los plazos establecidos en las peticiones acorde a lo establecido en Decreto 491 de 2020 contingencia COVID-19

En el artículo 5 del presente Decreto señala:

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.*

### 4.2.2 ¿Cómo interponer un Derecho de Petición ante la Autoridad Marítima Colombiana?

La Dirección General Marítima pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención para el recibido de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, sugerencias, etc.

- «Escríbale al Director» herramienta a la cual puede accederse desde el Portal Marítimo Colombiano: [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co), ubicar el enlace «Servicio al Ciudadano» y la opción «Escríbale al Director» (peticiones, quejas y reclamos). El ciudadano podrá generar el ingreso de la información de la petición, adjuntar los anexos si da lugar a ello y generar seguimientos, por esta misma herramienta podrá conocer el resultado de su petición, adjuntar documentación si se solicita ampliación de información entre otras funciones que facilitan el registro de peticiones y el acceso a la información sobre ellas.
- Correo electrónico: [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co), el ciudadano podrá remitir correo electrónico indicando la petición que requiere.

Requisitos del Derecho de Petición verbal o escrito:

- Nombre de la autoridad a la cual se dirige.
- Sus nombres y apellidos completos, como solicitante y de su representante o apoderado, cuando sea del caso, con indicación de su documento de identidad y su dirección.
- Razones en que usted se apoya para interponer la petición.
- Relación de documentos que acompañan su petición.

- Firma como peticionario, cuando fuere el caso.

Las peticiones en ningún caso podrán ser rechazadas por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, Artículo 1° Ley 1755/2015, sustitución del Artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Cuando la petición no sea posible resolver o contestar en el plazo determinado, Dimar, deberá informarle y expresarle los motivos de la demora y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Recuerde que cuando su petición sea de forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse de la misma manera.

#### **4.2.3 Trámite para el Derecho de petición de queja o presunta denuncia**

Ley 965 de 2005 Artículo 81. «Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables».

Para que una queja y/o presunta denuncia surta el trámite correspondiente ante la Autoridad Marítima Colombiana, el ciudadano deberá ingresar como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del peticionario.
- El contenido de la petición debe tener fundamento.
- La petición debe ser respetuosa, seria, objetiva y que amerite credibilidad.
- La petición debe estar soportada en medios probatorios suficientes que permitan iniciar la acción de oficio.

#### **4.2.4 Deberes de los ciudadanos**

- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar



testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reincidencias que afecten los tiempos de respuesta de los trámites
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **4.2.5 Derechos de los ciudadanos**

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- Exigir transparencia en los procedimientos.
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- Presentar peticiones (verbales o escritas).
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- Confidencialidad de la información y de sus datos personales.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **4.2.6 Deberes de las autoridades en la atención al público**

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que estén acorde a las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos
- Socializar, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

- Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, sin distinción de las demás modalidades de recibo de peticiones, los ciudadanos no requieren apoderado para presentar sus solicitudes ante la Entidad.
- Asignar a áreas especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios que permitan la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público

Los derechos y deberes de los ciudadanos y de las autoridades en la atención al público deben ubicarse en sitios visibles donde el ciudadano pueda acceder a la información, la Dirección General marítima dispone de carteleras digitales, físicas y el Portal Marítimo Colombiano para la socialización de esta información.

### 4.3 Veedurías ciudadanas

Ley 850 de 2003 Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Artículo 1°. «Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley.

Los representantes legales de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público deberán por iniciativa propia, u obligatoriamente a solicitud de un ciudadano o de una organización civil informar a los ciudadanos y a las organizaciones civiles a través de un medio de amplia difusión en el respectivo nivel territorial, para que ejerza la vigilancia correspondiente».

Dimar dispone de un espacio para el ejercicio de este mecanismo democrático en el Portal Marítimo Colombiano en el Menú «Control» (Gestión y control), información relacionada con lo estipulado en el Artículo 1 de la Ley 850/2003 por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

### 4.4 Audiencias Públicas

Ley 489 de 1998 Capítulo VIII Democratización y control social de la administración pública.

Artículo 33. Audiencias Públicas. «Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada».

#### **4.5 Audiencia Pública de rendición de cuentas**

De acuerdo a lo señalado en la Cartilla N° 4 Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional, Publicada por la ESAP, DAFP y Contraloría General de la República, publicación del año 2009 define a la rendición de cuentas como:

La rendición de cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente, ante las exigencias que realice la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

La rendición de cuentas de la Administración Pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante los cuales influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular. Implica un proceso permanente a través de varios espacios de interlocución, deliberación y comunicación, en el que las autoridades de la Administración Pública deben informar y explicar a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión encomendada y someterse al control social; esto es a la revisión pública y evaluación de la ciudadanía sobre la gestión. Es una nueva forma en que la administración se relaciona con la comunidad.

#### **4.6 Otros mecanismos de atención y participación ciudadana**

Ley 134 de 1994 por la cual se dictan normas sobre mecanismos participación ciudadana.

Artículo 1°. «La presente Ley estatutaria de los mecanismos de participación del pueblo regula la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.

Establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

La regulación de estos mecanismos no impedirá el desarrollo de otras formas de participación ciudadana en la vida política, económica, social, cultural, universitaria,

sindical o gremial del país ni el ejercicio de otros derechos políticos no mencionados en esta Ley».

## 5. CANALES ELECTRÓNICOS DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El desarrollo de las tecnologías de la información (TICS), han permitido un avance en el proceso de la comunicación, que posibilita la interacción entre dos partes.

Por esta razón, Dimar ha iniciado el desarrollo, actualización e implementación de diferentes canales de atención electrónicos, como el foro, chat, correo, preguntas frecuentes, encuestas, módulo de atención a peticiones, entre otros, que facilitan tanto la gestión institucional, como al ciudadano, en términos de tiempo y costos para contactarse con la Entidad.

En el foro realizado durante el mes de febrero de 2013, los participantes indicaron que el correo electrónico es una de los canales electrónicos que más frecuenta con el fin de solucionar dudas e inquietudes.

De igual forma, con este ejercicio se identificó el foro como una herramienta que se debe instaurar dentro de los modelos de participación ciudadana, gestionando una activa participación de los ciudadanos, ya que este espacio permite poner en conocimiento a los usuarios los planes y proyectos de la Autoridad Marítima Colombiana. A través de este se puede llevar a cabo un ejercicio de contribución por parte del público externo, quien es el directamente afectado con las decisiones que se tomen al interior de la Entidad. El foro permite conocer las diferentes perspectivas de la ciudadanía en torno a diferentes temáticas y llegaría a facilitar y/o complementar los proyectos, planes y políticas de la institución.

### 5.1 Foro virtual

El foro virtual es un tipo de reunión en la que diferentes personas discuten, conversan y/o exponen sus ideas entorno a un tema de interés específico. A diferencia de un foro presencial, este se realiza por medio de una aplicación web, donde los participantes podrán expresar sus ideas de manera escrita en los espacios estipulados para cada uno de los temas, por esta razón, no es una discusión en tiempo real; la opinión escrita por cada participante será leída más tarde por otros usuarios, quienes decidirán aportar y/o debatir los puntos escritos por los demás usuarios.

A diferencia del chat, el foro se maneja por medio de una comunicación asincrónica, donde la interacción no necesariamente se presenta de manera simultánea, lo que permite, establecer un contacto con cualquier persona a nivel global sin que exista la necesidad de coincidir en horarios de encuentro en la red. Esta característica, permite que los usuarios puedan reflexionar a mayor profundidad los mensajes emitidos a través de esta herramienta.

En el Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co), menú «Servicio al Ciudadano», «Participación Ciudadana» se encuentra habilitado el espacio para la creación de foros y espacios de participación ciudadana por medio de la socialización de temas relacionados con proyectos adelantados por la Entidad y los cuales pueden ser de interés de los ciudadanos.

## 5.2 Chat

El chat (charla virtual) es un espacio de comunicación instantáneo (en tiempo real) entre dos (chat privado) o más personas (chat público), el cual se lleva a cabo mediante el uso de una aplicación web.

La participación en el chat se realiza de manera escrita; a diferencia del foro, este espacio es completamente sincrónico y es necesario estipularse horarios para contactarse.

Generalmente a nivel empresarial, se usa como una herramienta de contacto ágil con sus clientes, es por ello que se crean espacios de charlas virtuales que buscan un soporte o atención al cliente.

Dimar dispone en Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) el chat, aplicación que permite la interacción con los usuarios para la solución de consultas y el suministro de información para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones.

## 5.3 Blog

El blog es un espacio web en el que un autor publica de manera cronológica textos o artículos, es un espacio que demanda una publicación de alta periodicidad y en el cual, a elección del autor, se genera un espacio para que los lectores de sus contenidos participen de manera activa a través de comentarios.

A diferencia del foro, un blog no necesariamente es un medio por el cual se establezcan espacios de discusión, el lector podrá dejar un comentario y el autor tiene la plena libertad de responder o no a la observación escrita.

En el Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) «Servicio al Ciudadano», «Participación Ciudadana» se encuentra dispuesto el espacio para publicación de Blogs donde se generan publicaciones relacionadas con novedades de actividades promovidas por Dimar.

## 5.4 Redes sociales

Las redes sociales son una forma de representar una estructura social, es decir, que cuando más de dos personas se encuentran relacionadas por un criterio en específico, se construye un lazo que conecta cada uno de esos aspectos que tienen en común más de dos sujetos. En este sentido, una red social crea lazos interpersonales, sean estos dados por relaciones de amistad, parentesco, laborales, música, gustos particulares, etc.

Tipos de redes sociales:

- Horizontales: las cuales proveen herramientas de interrelación en general, ejemplo de ellas: Facebook, Google+, Hi5, Bebo.
- Verticales por tipo de usuario: las cuales están dirigidas a públicos específicos, como por ejemplo: profesionales: LinkedIn; amantes de los gatos: MyCatSpace.

- Verticales por tipo de actividad: son aquellas que promueven actividades particulares, ejemplo: videos: YouTube, Instagram; microbloggin1: Twitter.

En este sentido, a continuación se exponen las redes sociales más frecuentadas y las cuales son aplicadas a nivel institucional.

#### 5.4.1 Facebook

El Facebook, es un sitio web de redes sociales que tiene como fin compartir información. Este sitio comprende de diferentes servicios tales como:

- Lista de amigos, donde el usuario podrá unirse a la red social de otro, siempre y cuando sea aceptada la invitación entre las partes.
- Chat, dentro de este sitio el usuario podrá establecer comunicación con sus contactos por medio de mensajería instantánea.
- Grupos y páginas, donde se asocian un número de personas con un interés particular y mediante el cual también se pueden intercambiar, mensajes, videos, fotografías, etc. Las páginas son creadas por un tema en específico y a diferencia del grupo, no contienen espacios para realizar foros.
- Biografía, es el espacio mediante el cual cada usuario podrá incluir sus datos personales, generando filtros de seguridad para indicar quiénes podrán acceder a su información.
- App Center, en este lugar se encuentran las mejores apps, que le aparecerán a cada usuario de acuerdo con su perfil, dirigiéndolos a la tienda.

Dimar en Facebook aparece como Dirección General Marítima, dentro de esta red social se brinda información sobre pronósticos oceanográficos del Caribe y el Pacífico, información de actividades y eventos adelantados por la Entidad, para que los ciudadanos cuenten con la información de los proyectos y actividades desarrolladas para contar con la participación de los ciudadanos.

#### 5.4.2 Twitter

Es un servicio de envío y publicación de mensajes únicamente de textos planos, que permiten una longitud de hasta 140 caracteres, estos mensajes se conocen como «tweets», y son publicados en la página principal de cada usuario.

Esta red permite la suscripción a los tweets de otros usuarios, acción conocida como «seguir»; y «seguidores», concebido como el número de usuarios abonados a una misma cuenta.

Estos mensajes por defecto son públicos, sin embargo, se presenta la opción de generar tweets para públicos específicos.

El twitter, es usado por la población en su mayoría de casos, para exponer ideas personales, sin embargo dentro de los usos frecuentes se encuentran: seguimiento en

<sup>1</sup> Wikipedia, la enciclopedia libre, Recuperado el 25 de octubre de 2013, de: <http://es.wikipedia.org/wiki/Microblogging>: «El microblogging, también conocido como nanoblogging, es un servicio que permite a sus usuarios enviar y publicar mensajes breves, generalmente solo de texto. Las opciones para el envío de los mensajes varían desde sitios web, a través de SMS, mensajería instantánea o aplicaciones ad hoc. La principal y más popular característica es su sencillez y sintetización, porque en la mayoría de sistemas de microblogging el tope de escritura son alrededor de 140 caracteres. En esos 140 caracteres podemos contar desde qué estamos haciendo, interactuar con otros usuarios mediante replies y mensajes privados, anunciar cosas, promocionarse, hacer o mantener amistades y networking, encontrar trabajo, etc.»

directo de eventos, retransmisión de charlas, intercambio de opiniones de eventos, películas, actualidad y/o cualquier tipo de información generada por la masa.

Los tweets son meramente informativos, aunque se puede usar como un medio para realizar entrevistas, conocidas estas como «twitterviews».

En twitter nos encontramos como [DimarColombia](#), es una red utilizada por la Dirección General Marítima para mostrar novedades de las actividades y eventos realizados por la Entidad, así como noticias o información de interés relacionada con el ejercicio de la actividad marítima.

#### 5.4.3 YouTube

Es un sitio web que tienen como fin que los usuarios participantes suban y compartan videos de manera sencilla. Los enlaces de los videos subidos a YouTube pueden ser compartidos en otras herramientas de interacción virtual, como en los blogs y demás sitios electrónicos personales.

Esta herramienta también permite la creación de un perfil y que sea visitado por diferentes personas, dejando sus comentarios.

Nuestra cuenta de Youtube es [DimarColombia](#) muestra noticias, eventos, novedades e información de interés de los ciudadanos.

#### 5.4.4 Instagram

Instagram es una red social y aplicación que se utiliza para subir fotos y videos. Los usuarios pueden aplicar efectos a estas fotografías como filtros, marcos, similitudes térmicas, efecto antiguo entre otros para posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras como Facebook, Tumblr, Flickr y Twitter.

Una característica representativa de la aplicación es que da a las fotografías una forma cuadrada en honor a la Kodak Instamatic y las cámaras Polaroid.

Cuenta con un medio de comunicación privado para hablar llamado Instagram Direct para envío de mensajes privados entre usuarios.

La cuenta de Instagram de Dimar es [Dimar-Colombia](#), en esta red social se publican imágenes e información de actividades, noticias y novedades de la Entidad.

#### 5.5 Correo electrónico

El correo electrónico, es un servicio de red que permite el envío y recibo de mensajes y archivos de manera ágil. Debido a las características de eficiencia y bajo o nulo costo de este servicio, el correo postal (puerta a puerta) ha pasado a un segundo nivel para muchos de sus usos habituales.

Para poder generar un contacto mediante el correo, es necesario que cada una de las partes cuente con una dirección de correo electrónico. Aunque no es una herramienta de comunicación en tiempo real, el correo electrónico minimiza sus tiempos de contacto, así como erradica el uso del papel.

La dirección de correo institucional es [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) por medio de éste, los ciudadanos pueden elevar sus peticiones, quejas, reclamos, consultas y/o felicitaciones los cuales cuentan con tiempos de respuesta reglamentarios (Ley 1755/2015).

## 6. ESPACIOS DE PARTICIPACION

**Tabla N° 5 Redes sociales**

Redes Sociales			
Medio	Herramienta	Ubicación	Horario de Atención
Virtual	Youtube	Dimarcolombia	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Twitter	Dimarcolombia	
	Facebook	Dirección General Marítima	
	Instagram	Dimarcolombia	

**Tabla N° 6 Medios de presentación de PQRS**

**Nota Aclaratoria:** Los horarios de atención señalados a continuación, acorde a la declaratoria de emergencia sanitaria presentan modificaciones, por lo que se extiende una invitación a generar comunicación previa con los canales de atención para efectos de verificar la disponibilidad de los puntos presenciales ya que a discreción del Capitán de Puerto se establecen los tiempos de disponibilidad.

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias			
Medio	Herramienta	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de atención al ciudadano - Bogotá	Sede Central. Bogotá Cra 54 No. 26-50 CAN.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Capitanía de Puerto de Buenaventura	Calle 2 A No 1-02 Centro Antigua La Pagoda.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	Capitanía de puerto de Tumaco	Vía del Morro –Tumaco.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	Capitanía de puerto de Barranquilla	Carrera 54 No. 72 – 80 - Pisos 14 y 15 Edificio Miss Universo.	Lunes a viernes 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
	Capitanía de puerto de Santa Marta	Calle 15 No. 3-25, Piso 11 Edificio BCH.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



Capitanía de Puerto Cartagena	de de	B.C.H. Edificio - La Matuna.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto Riohacha	de de	Cra 12 No. 5-25, Conjunto El Faro.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de San Andrés	de de	Cra. 1 No.14-109, Int. 40, contiguo a la DIAN.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Turbo	de de	Avenida la Playa, Punta las Vacas.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Coveñas	de de	Carrera 2 No. 8 C - 55, Barrio Guayabal.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de bahía Solano	de de	Calle 2 No. 2-17, Barrio El Carmen.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Guapi	de de	Calle 11 No. 2 - 50, Barrio San Pablo.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Providencia	de de	Barrio Pueblo Libre, Sector Black Sand Bay.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Bolívar	de de	Calle 53 No. 46-37 - Piso 2. Barranquilla-Atlántico.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Carreño	de de	Carrera 1 No. 17 - 121, Barrio El Puerto.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Leticia	de de	Carrera 11 No. 6 – 36.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Capitanía de Puerto de Inírida	de de	Calle 15 No.9-57, Barrio el Centro.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

	Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo	Carrera 1 No. 1 - 28 Barrio Centro Puerto Leguízamo - Putumayo.	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Telefónico	Línea anticorrupción	01 8000 911 670.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea fija Bogotá	(01) 220 04 90 Ext 2454.	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Línea gratuita nacional	01 8000 115 966	Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Virtual	Sistema de atención a peticiones	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>	No hay restricción de horario
	Correo Institucional	dimar@dimar.mil.co	No hay restricción de horario
	Sede Electrónica (PQRS, trámites de Gente de Mar, empresas y naves)	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>	No hay restricción de horario

**Tabla N° 7 Eventos organizados por Dimar**

Eventos Organizados por la Dirección General Marítima		
Medio	Escenario	Ubicación
Virtual	Foros	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>
	Blogs	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>
	Encuestas	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>
	Socialización de Normas	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>
	Portal Marítimo Colombiano	<a href="http://www.dimar.mil.co">www.dimar.mil.co</a>
Presencial	Foros	A nivel nacional de acuerdo al cronograma de actividades de áreas intervinientes
Telefónico	Encuestas	Dos veces al año de acuerdo a criterios de evaluación.

## 7. ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Dirección General Marítima de acuerdo a los lineamientos establecidos se encuentra adelantando por medio de la utilización de los diversos canales dispuestos para la ciudadanía actividades de participación las cuales se relacionan a continuación:

## 7.1 Eventos De Participación Ciudadana

Por medio de los eventos que se organizan de forma presencial y virtual La dirección General marítima busca generar ambientes de participación donde los Ciudadanos pueden acceder a información de servicios prestados por la Entidad, así como la socialización de proyectos que se adelantan con el objetivo de alcanzar la consolidación de un país marítimo trabajando de la mano de los ciudadanos de quienes se busca su participación y apoyo.

### 7.1.1 Foros presenciales

Un foro corresponde a una reunión que se celebra con el fin de discutir asuntos de interés para un público determinado el cual permite la participación de los presentes generando unas discusiones sobre el tema de interés en común, lo cual permite el desarrollo del contenido por medio de intercambio de ideas, conocimientos o experiencias en medio de mesas de trabajo o reuniones presenciales.

Dentro del marco de socialización de proyectos la Dirección General Marítima organiza mesas de trabajo en las diferentes ciudades con el fin de presentar las novedades relacionadas con los proyectos adelantados y de esta forma recibir de los ciudadanos aportes. Las invitaciones se realizan por medio del Portal Marítimo Colombiano, redes sociales y/o bases de datos de la comunidad marítima.

### 7.1.2 Encuestas

La encuesta es un proceso que permite recopilar información por medio de un cuestionario previamente elaborado el cual va dirigido a una muestra o a un conjunto de personas que pueden suministrar su posición frente a una temática determinada.

Se dispone de este medio para el conocimiento de la percepción del ciudadano sobre diferentes temas con el fin de aplicar mejoras y brindar una mejor atención.

### 7.1.3 Socialización de Normas a la ciudadanía

Dentro de los objetivos de participación ciudadana se encuentra la socialización de normas, la cual consiste en un espacio para dar a conocer los proyectos de normas que se están adelantando, con el fin de que la ciudadanía pueda participar por medio de sus aportes en la construcción o actualización de normatividad. Por medio de la programación de mesas de trabajo se busca recibir los comentarios y sugerencias de las personas interesadas en aportar a los proyectos.

## 8. CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El siguiente cronograma hace referencia a las actividades detalladas que se ejecutarán para que Dimar genere estos ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos y presenciales.

**Tabla N° 8 Cronograma plan de participación ciudadana**

Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia Responsable	Espacios de participación	Lugar	Fecha inicio	Fecha final
Consultar previamente a los usuarios y ciudadanos sobre proyectos normativos antes de su adopción utilizando los canales en línea y consulta directa.	Generar espacios de participación con los usuarios para conocer previamente a la publicación de proyectos normativos las observaciones a tener en cuenta en el documento final.	De acuerdo a necesidades de las áreas	- Portal Marítimo Colombiano  Socializarnormas@dimar.mil.co	Sede central	De acuerdo a la necesidad de la institución	De acuerdo a la necesidad de la institución
Audiencia de Rendición de cuentas	Habilitar mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios y/o ciudadanos sobre los temas que deben ser incluidos en los espacios y procesos de rendición de cuentas. Convocar la participación ciudadana para la priorización de temas, somete a consulta, retroalimenta y publica los resultados de las propuestas y preguntas de la ciudadanía. Habilitar canales de interacción en línea durante el evento de Rendición de Cuentas, con el fin de atender preguntas, dar respuestas y ampliar información en tiempo real. Crear variedad de espacios de encuentro presencial utilizando metodologías de diálogo con la ciudadanía para explicar y justificar la gestión y escuchar la opinión de éstos en la rendición de cuentas. Realizar ejercicios de rendición de cuentas en línea, haciendo uso de los siguientes canales: chat, línea telefónica, mensajes de texto, redes sociales, foro o blog.	Grupo de Planeación  Área de Comunicaciones Estratégicas  Área de Servicio y Participación ciudadana	- Portal Marítimo Colombiano  - Facebook red principal  - Twitter red de apoyo YouTube  - Chat  - Correo electrónico  - Mensajes de texto	Pendiente establecimiento de acuerdo a instrucciones del Director	Pendiente por definir	Pendiente por definir
Abrir espacios de participación con los ciudadanos para obtener relevante en el diagnóstico y análisis posibles riesgos de corrupción.	Dar a conocer a la ciudadanía información sobre trámites y servicios prestados por Dimar para evitar casos de posibles hechos de corrupción, o que se encuentren en incumplimiento de los parámetros establecidos.	De acuerdo a necesidad de las áreas  Comunicaciones Estratégicas Community manager	- Facebook red principal  - Twitter red de apoyo  - Página web de Dimar	A nivel nacional  Sede central  Unidades regionales	Pendiente por definir	Pendiente por definir
Foros de participación ciudadana	Realizar 4 foros con periodicidad trimestral, donde se dé a conocer a la ciudadanía información de interés relacionada con proyectos adelantados por Dimar, novedades e información general	De acuerdo a necesidad del área  Área de Servicio y Participación Ciudadana  Comunicaciones Estratégicas	- Página web de Dimar	Sede Central	01/01/2018	15/12/2018

## 9. NOVEDADES FRENTE A LA DECLARATORIA DE EMERGENCIA POR COVID - 19

Acorde con lo establecido por parte del Ministerio del Interior a través del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, donde se declaró la emergencia sanitaria e impartió instrucciones en virtud de la misma, generada a raíz de la pandemia por coronavirus COVID-19, estableciendo las actividades autorizadas durante esta emergencia.

Donde a través de la Resolución 844 del 26 de Mayo de 2020 extiende la declaratoria de emergencia y se dictan medidas de prevención para la contención del Virus COVID-19, las cuales se establecieron en la primera emergencia sanitaria con el Decreto 385 del 12 de marzo de 2020. Cito Artículo 1° Resolución 844 y Artículo 2.6 de Resolución 385 respectivamente.

Y dada la Prórroga de la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional hasta el 31 de agosto de 2020. Donde dicha prórroga podrá finalizar antes de la fecha aquí señalada cuando desaparezcan las causas que dieron origen o si estas persisten o se incrementan, el término podrá prorrogarse nuevamente.

Se genera un impacto en la planeación y desarrollo de ejercicios de participación ciudadana por lo que se implementa y se exhorta a los procesos de la Dirección General Marítima para la continuidad de las actividades realizarlos en la medida de las posibilidades a través de los canales de contacto digitales existentes tales como:

- **Portal Marítimo Colombiano:** A través de la publicación de notas, permitiendo la interacción de la ciudadanía, por ejemplo al incluir espacios para comentarios.
- **Streaming:** Transmisión de contenido audiovisual a través de redes sociales «En vivo», lo cual permite recibir intervenciones de la ciudadanía en tiempo real.
- **Redes sociales:** A través de la publicación de piezas informativas que incentiven la participación ciudadana.
- **Correo electrónico:** Puede utilizarse para remitir invitaciones de participación a actividades como encuestas, foros o realizar la socialización de información relevante de la Entidad y de interés para los ciudadanos.