



Ministerio de Defensa Nacional

Dimar
Dirección General Marítima

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Bogotá, D.C., 7/11/2014

No. **29201407031** MD-DIMAR-GRUCOG-351

Favor referirse a este número al responder

Doctor
LUÍS MANUEL NEIRA NÚÑEZ
Secretario General Ministerio de Defensa Nacional
Gn.-

Asunto: Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, tercer 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 tercer trimestre 2014.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

1. Durante el tercer trimestre de 2014 se recibieron 390 modalidades de petición

Modalidad	Número recibidas
Consulta	17
Felicitación	2
Petición	340
Presunta irregularidad	15
Queja	5
Reclamo	8
Sugerencia	2
Sin clasificar	1
Total	390

2. Requerimientos por modalidad de la petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta	17	4.35%
Felicitación	2	0.5%
A la Entidad	1	0.25%
A un funcionario	1	0.25%



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No.26-50 CAN, Edificio Dimar. Bogotá D.C.
Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Modalidad	Número recibidas	%
Petición	340	87.17%
De información	242	62%
De documentos	14	3.5%
De un servicio	22	5.64%
Sin clasificar	62	15.89%
Presunta irregularidad	15	3.84%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	10	2.54%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público	3	0.76%
Sin clasificar	2	0.51%
Queja	5	1.28%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	1	0.25%
Presunta negligencia por parte de un funcionario	2	0.51%
Sin clasificar	2	0.51%
Reclamo	8	2.05%
Fallas en los canales de comunicación	1	0.25%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	2	0.51%
Inconformidad por un producto	4	1.02%
Sin clasificar	1	0.25%
Sugerencia	2	0.51%
Total	390	100%

3. Estado de las peticiones

Estado	Número	%
En trámite	23	5.89%
Esperando aclaración	2	0.51%
Desistida	11	2.82%
En verificación	1	0.25%
Gestionada	62	15.89%
Cerrada	282	72.3%
Trasladada	8	2.05%
Total	390	100%

A la fecha del presente reporte, hay 23 modalidades de petición en trámite, las cuales se encuentran dentro de los términos legales vigentes. Dos (02) son consultas, diecisiete (17) peticiones de información, tres (03) presuntas irregularidades y (01) una queja.

4. Requerimientos por medio de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	31	7.94%
Telefónico	5	1.28%
Buzón de sugerencias	1	0.25%
Línea anticorrupción	1	0.25%



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

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

Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Correo electrónico	89	22.82%
Correo postal	44	11.28%
Portal web	219	56.15%
Total	390	100%

5. Seguimiento respuesta por parte de las dependencias competentes

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Subdirección de Marina Mercante (Submerc)	131	127	33.58%
Sin clasificar	5	4	1.28%
Transporte Marítimo y Fluvial (Atram)	9	9	2.3%
Gestión técnica (Agetec)	6	6	1.53%
<i>Análisis técnico</i>	1	1	0.25%
<i>Reglamentación técnica</i>	3	3	0.76%
<i>Sin clasificar</i>	2	2	0.51%
Empresas	13	13	3.33%
Naves	19	18	4.87%
Asimpo	13	11	3.33%
Gente de mar	66	66	16.92%
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	29	27	7.43%
Sin clasificar	3	3	0.76%
CIOH	3	3	0.76%
<i>Sin clasificar</i>	1	1	0.25%
<i>Oceanografía operacional</i>	2	2	0.51%
CCCP	3	3	0.76%
Señalización e Investigación Científica Marina (Ginsem)	3	2	0.76%
<i>Sin clasificar</i>	1	1	0.25%
<i>Investigación científica (Arinv)</i>	2	2	0.51%
Litorales	17	16	4.35%
Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	43	41	11.02%
Sin clasificar	3	3	0.76%
Grudhu	22	21	5.64%
<i>Sin clasificar</i>	1	1	0.25%
<i>Gestión de personal</i>	18	18	4.61%
<i>Fomento y desarrollo</i>	1	1	0.25%
<i>Nóminas y prestaciones sociales</i>	2	1	0.51%
Ginred 1	10	9	2.56%
Ginred 3	1	1	0.25%
Logística y abastecimiento (Alog)	1	1	0.25%
<i>Contratos</i>	1	1	0.25%
Financiera (Afin)	4	4	1.02%
<i>Sin clasificar</i>	1	1	0.25%
Ingresos	2	2	0.51%
Tesorería	1	1	0.25%



Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Grupo de Coordinación General (Grucog)	35	35	8.97%
Sin clasificar	6	6	1.53%
Servicio de atención al ciudadano	22	22	5.64%
Imagen institucional	6	6	1.53%
Gestión documental	1	1	0.25%
Grupo Legal Marítimo (Gleamar)	10	9	2.56%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	16	16	4.1%
Capitanía de Puerto de Tumaco	8	8	2.05%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	22	20	5.64%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	9	8	2.3%
Capitanía de Puerto de Cartagena	56	47	14.35%
Capitanía de Puerto de Riohacha	7	7	1.79%
Capitanía de Puerto de San Andrés	5	5	1.28%
Capitanía de Puerto de Turbo	3	3	0.76%
Capitanía de Puerto de Coveñas	7	5	1.79%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	2	2	0.51%
Capitanía de Puerto de Providencia	1	1	0.25%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	1	1	0.25%
Sin clasificar	5	5	1.28%
Total	390	367	100%

6. Temática requerimiento

Temática requerimiento	Recibidas	%
Gente de mar	78	20%
Sin clasificar	7	1.79%
Documentación de identificación del marino	1	0.25%
Licencias y títulos de navegación	52	13.33%
Exámenes médicos (empresas, personas)	1	0.25%
Formación y capacitación	11	2.82%
Validez títulos y/o licencias de navegación	6	1.53%
Naves	67	17.17%
Sin clasificar	57	14.61%
Asignación de distintivos de llamada o MMSI	2	0.56%
Autorización para cambios de especificaciones y/o alteración	1	0.25%
Expedición de matrícula para naves	6	1.53%
Cancelación de matrícula de naves	1	0.25%
Empresas	19	4.87%
Sin Clasificar	14	3.58%
Inscripción, renovación y ampliación de la licencia para organizaciones de protección reconocida	1	0.25%
Licencia para empresas de servicios marítimos	2	0.56%
Licencia para agencias marítimas	2	0.56%
Transporte marítimo y fluvial internacional	6	1.53%
Sin clasificar	5	1.28%
Habilitación y permiso de operación como empresa nacional de servicio público	1	0.25%



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"
 Carrera 54 No.26-50 CAN, Edificio Dimar. Bogotá D.C.
 Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



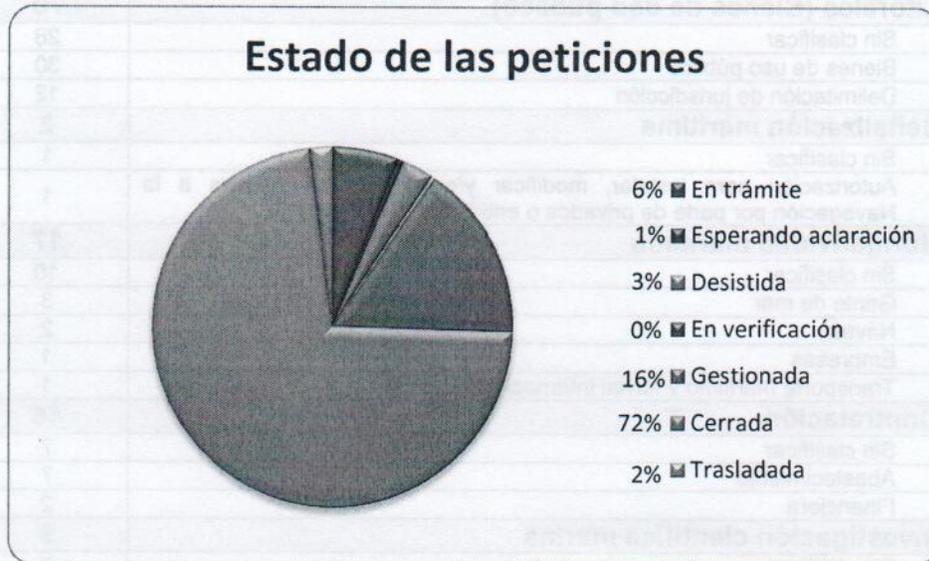
Temática requerimiento	Recibidas	%
Control de tráfico marítimo	7	1.79%
Sin clasificar	5	1.28%
Información sobre el arribo y zarpe de naves (fechas, puerto de origen y destino, nombre capitán)	2	0.56%
Litorales (Bienes de uso público)	70	12.82%
Sin clasificar	28	7.17%
Bienes de uso público	30	7.69%
Delimitación de jurisdicción	12	3%
Señalización marítima	2	0.56%
Sin clasificar	1	0.25%
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas.	1	0.25%
Normatividad marítima	17	4.35%
Sin clasificar	10	2.56%
Gente de mar	3	0.76%
Naves	2	0.56%
Empresas	1	0.25%
Transporte marítimo y fluvial internacional	1	0.25%
Contratación	16	4.1%
Sin clasificar	7	1.79%
Abastecimiento	7	1.79%
Financiera	2	0.56%
Investigación científica marina	6	1.53%
Sin clasificar	3	0.76%
Oceanografía operacional	3	0.76%
Servicios en línea y canales de comunicación	10	2.56%
Sin clasificar	5	1.28%
Zona de consultas y descargas	4	1.02%
Canales de atención	1	.025%
Desarrollo humano	27	6.92%
Sin clasificar	6	1.53%
Recibo de hoja de vida	17	4.35%
Solicitud certificados laborales	4	1.02%
General	41	10.51%
Sin clasificar	27	6.92%
Funciones de Dimar	11	2.82%
Información para estudios	1	0.25%
Datos o información unidades regionales	2	0.56%
Carencia de informes por tráfico de estupefacientes	1	0.25%
Protección del medio marino	10	2.56%
Temas portuarios	10	2.56%
Sin clasificar	7	1.79%
Información concesión portuaria	2	0.56%
Reglamentos de operación portuaria	1	0.25%
Otras sin clasificar	3	0.76%
Total	390	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.

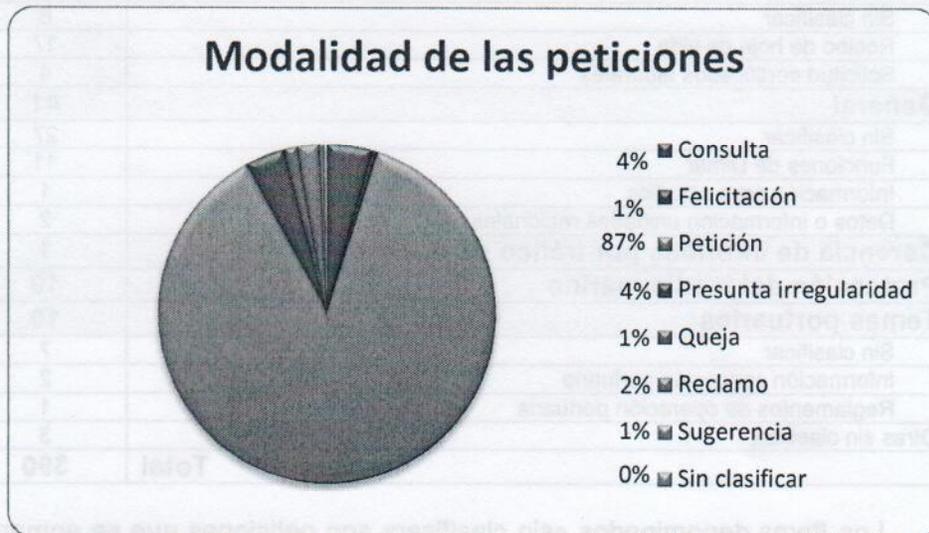


7. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el tercer trimestre de 2014, la Autoridad Marítima Nacional recibió 390 modalidades de petición, ocho (08) de ellas trasladadas a las entidades competentes de dar respuesta al ciudadano, estas peticiones fueron catalogadas como peticiones de información; once (11) desistidas debido a que el ciudadano no completó la información solicitada para dar una respuesta oportuna y efectiva acorde con su necesidad; 23 que a la fecha se encuentran en trámite dentro del tiempo legal vigente y 282 que fueron cerradas.

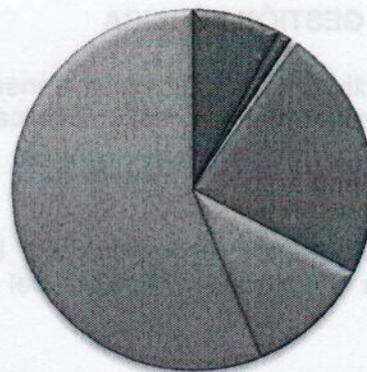


La petición de información es la modalidad más usada por los ciudadanos. Las quejas y reclamos, evidenciadas como oportunidades de mejora, se relacionan con temas de demora en la entrega de trámites, para lo cual se ha solicitado el levantamiento de acciones de mejora en los procesos correspondientes.



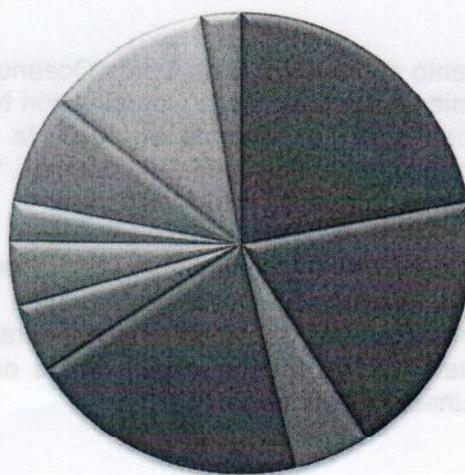
El mayor número de las peticiones fueron recibidas a través del sistema de atención a peticiones, ubicado en el Portal Marítimo Colombiano («Escríbale al Director»), seguido del correo electrónico, el correo postal y el canal presencial.

Medio de recepción



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.

Temática de las peticiones



a. Producto no conforme

En relación con las no conformidades recibidas (3.33%) durante el tercer trimestre de 2014 (quejas: 1.28% / reclamos 2.05%), 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 trimestral 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 tercer trimestre de 2014 la democratización de la gestión pública:

1. Comunicación con el ciudadano

- Instalación de nuevos puntos ecológicos en la Capitanía de Puerto de Buenaventura y en la Señalización Marítima del Pacífico-SEMAP-. Miércoles, Julio 2, 2014.
- Dimar instala nueve nuevas boyas en el acceso del canal al puerto de Providencia Jueves, Julio 24, 2014.
- Dimar ratifica su compromiso de servicio al ciudadano con el aprovechamiento de las TIC; el 28 de julio y el 28 de agosto de 2014 se realizaron jornadas de sensibilización a los funcionarios de la Dirección General Marítima en temas de Gobierno en Línea y Política de Racionalización de Trámites.
- Balance positivo de controles marítimos durante la temporada de vacaciones de mitad de año. Una temporada vacacional sin incidentes para turistas y nativos. Lunes, Agosto 11, 2014.
- Dimar replica el conocimiento sobre manejo de Datos Oceanográficos. Luego de recibir cursos de entrenamiento por parte de la Coordinación Nacional IODE para la Gestión de Datos Oceanográficos durante el 2013, la Dirección General Marítima los reproduce gratuitamente para beneficio del país, tanto en el Pacífico como en el Caribe colombiano. Lunes, Agosto 11, 2014.
- Reunión para la integración y funcionamiento del Comité Nacional de "Coordinación de Datos e Información Oceanográfica". La Dirección General Marítima convocó a diferentes actores del orden nacional para articular esfuerzos y capacidades institucionales en la adecuada gestión de datos e información oceanográfica del país. Lunes, Agosto 11, 2014



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No.26-50 CAN, Edificio Dimar. Bogotá D.C.
 Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670
 dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

- Leticia ciudad anfitriona de la "VII Reunión de Capitanes de Puerto". Durante los días 16, 17 y 18 de julio de 2014, se realizó un encuentro entre las capitanías de puerto de Leticia, Tabatinga (Brasil) e Iquitos (Perú). Lunes, Agosto 11, 2014.
- Dimar realizó taller sobre "Desafíos Actuales de un Centro de Alerta de Tsunami". La Dirección General Marítima, consciente de la amenaza de Tsunami para las costas colombianas y la responsabilidad que se adquiriría como punto focal de alerta por esta clase de eventos naturales, realizó durante el mes de julio este taller en Bogotá.
- Dimar realizó controles de seguridad durante el Festival de la Bahía, en Bahía Solano-Chocó. La Capitanía de Puerto de Bahía Solano, con el apoyo de Guardacostas de la Armada Nacional, inspeccionaron las embarcaciones que participaron en el desfile náutico. Martes, Agosto 19, 2014.
- Comprometidos con la seguridad marítima, reemplazan faro de Cabo Marzo en el Chocó. El equipo de Señalización Marítima del Pacífico, Intendencia Regional de Buenaventura y el Área de Señalización Marítima de Dimar -sede central-; en cumplimiento de la normatividad marítima nacional y de la Asociación Internacional de Autoridades de Señalización y Ayudas a la Navegación (IALA), construyen el Faro de Cabo Marzo en el Pacífico colombiano.
- Niños y adultos exploran nuestro "país marítimo" en la Semana del Mar-Cali 2014. Masivamente se acercan al stand de Dimar cada uno de los visitantes del C.C. Chipichape en Cali, para conocer de cerca el trabajo que realiza la Autoridad Marítima a nivel nacional, referente al desarrollo marítimo, fluvial y costero de nuestro país. Viernes, Agosto 29, 2014.
- Nueva edición de cartas náuticas de los puertos de Barranquilla y Buenaventura. La Dirección General Marítima, a través de su Servicio Hidrográfico, ha puesto a disposición de la comunidad marítima una nueva edición de las cartas de navegación para los puertos de Barranquilla y Buenaventura. Martes, Septiembre 16, 2014.
- Nueva unidad de patrullaje para el departamento del Atlántico. La Armada Nacional y la Autoridad Marítima Colombiana-Dimar, pusieron en servicio una nueva unidad a flote, para el cuerpo de Guardacostas de Barranquilla. Martes, Septiembre 16, 2014.

**Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

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

Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

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

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	Gente de Mar	
	Títulos	129
	Licencias	678
	DIM	251
	Empresas	
	Empresas de servicios marítimos	33
	Habilitación y permiso de operación de empresas	5
	Modificación permiso de operación	4
	Naves	
	Permisos de operación de naves	212
	Asignación distintivos de llamada	243
	Registro de naves	113
	Cancelación de matrículas	12
	Transporte	
	Fletamentos-SITMAR	950
	Control de tráfico marítimo	
	Arribos	6504
	Zarpes	5864
	PBIP	
	Declaraciones de cumplimiento de instalaciones portuarias	20
	Certificados de protección de buques	03
	Registro sinóptico continuo	02
Reconocimiento oficial de Protección de instalación portuaria-OPIP	20	
Reconocimiento oficial de Protección de buques-OPB	03	
Reconocimiento oficial de la Compañía para la Protección Marítima-OCPM	03	
Subtotal trámites SUBMERC		15049

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO MARÍTIMO (SUBDEMAR)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)	Concesión de bienes de uso público	12
	Actos Administrativos de Investigación Científica Marina-644	07
	Instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas.	03
	Subtotal trámites SUBDEMAR	22
Total trámites Dimar tercer trimestre 2014		15093



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

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

Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

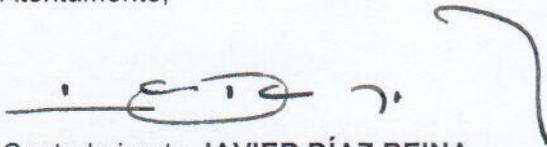
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



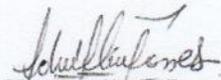
2. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el tercer trimestre 2014:

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

Atentamente,



Contralmirante **JAVIER DÍAZ REINA**
Director de Programas Estratégicos Armada Nacional
Encargado de las Funciones de la Dirección General Marítima



PD Adriana Alarcón Torres
Realizó



CN Esteban Uribe Alzate
Aprobó

