

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



Prosperidad
para todos

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., 17/4/2012

Nº 29201201949 MD-DIMAR-GRUCOG

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, primer trimestre 2012.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 en su artículo 54, a la Directiva Ministerial No. 31800/MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006 y a la Directiva Permanente ARC No. 030/2007, 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 primer trimestre 2012.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

1. Durante el primer trimestre de 2012 se recibieron 550 requerimientos.

Modalidad	Número recibidas
Der. Petición	59
Petición	148
Queja	9
Reclamo	3
Sugerencia	17
Felicitación	12
Consulta	296
Tutela	6
Otro	0
Total	550



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

2. Requerimientos por modalidad de la solicitud:

Modalidad	Número recibidas	%
Der. Petición	59	10.72%
Petición	148	26.9%
Queja	9	1.63%
Reclamo	3	0.54%
Sugerencia	17	3%
Felicitación	12	2.18%
Consulta	296	53.81
Tutela	6	1%
Otro	0	0%
Total	550	100%

Las tutelas y los derechos de petición son registrados a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

3. Requerimientos por medio de recepción:

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	252	45.81%
Telefónica	126	22.9%
Buzón de sugerencias	2	0.36%
Línea anticorrupción	0	0%
Página web	0	0%
Correo electrónico	92	16.72%
Correo Postal	69	12.54%
Otro	9	1.63%
Total	550	100%

4. Seguimiento respuesta por parte de las instancias competentes:

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Dirección General	33	29
Grupo Coordinación General	73	70
Subdirección de Marina Mercante	6	6
Grupo Legal Marítimo	3	2
Subdirección de Desarrollo Marítimo	3	3
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3
Grupo Desarrollo Humano	2	2
Capitanía de Puerto de Buenaventura	57	57
Capitanía de Puerto de Tumaco	2	2
Capitanía de Puerto de Barranquilla	112	95



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"
 Carrera 54 No. 26-30 PBX 2 200 490
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 01 1670

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3
Grupo Desarrollo Humano	2	2
Capitanía de Puerto de Buenaventura	57	57
Capitanía de Puerto de Tumaco	2	2
Capitanía de Puerto de Barranquilla	112	93
Capitanía de Puerto de Santa Marta	5	5
Capitanía de Puerto de Cartagena	46	39
Capitanía de Puerto de Turbo	1	1
Capitanía de Puerto de Coveñas	68	68
Capitanía de Puerto de Guapi	52	47
Capitanía de Puerto de Providencia	12	12
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	22	22
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	1	1
Capitanía de Puerto de Inírida	11	11
Capitanía de Puerto de Leguízamo	3	3
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	17	16
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico	14	14
Grupo Intendencia Regional Buenaventura	4	4
TOTAL	550	510

Nota: las solicitudes que aún no tienen respuesta definitiva, se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta.

5. Conclusiones y recomendaciones:

Tras la expedición de la Directiva Permanente N°. 00015 del 01 de diciembre de 2011 «Servicio de Atención al Ciudadano-cliente», orientada a garantizar la adecuada prestación del servicio a los requerimientos que solicita la comunidad marítima en general, se inició su implementación a nivel nacional; actualmente la Entidad se encuentra en la etapa de ejecución, la cual se evaluará a través de indicadores de gestión, que permitan reconocer las oportunidades de mejora para el Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano en Dimar.

En su primera fase de implementación, se optimizaron los anexos F y H (Formato único de seguimiento general y Formato único para informe trimestral, respectivamente) con el fin de realizar un adecuado seguimiento y control a la atención que se presta a la ciudadanía.

De igual forma, la Dirección General Marítima ha confirmado su participación en la Tercera Edición de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, programada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano; la Autoridad Marítima participará en las ciudades de San Andrés Islas y Buenaventura.



“Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo”
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

Así mismo, se ha confirmado la participación de los Gestores de Servicio de Dimar en la capacitación que será impartida por el SENA «Atención y Servicio al Ciudadano», curso que tendrá una duración de 40 horas y al que participarán 20 funcionarios de la Entidad.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73, se emitió el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en el Portal Marítimo Colombiano, en el enlace «Servicios de Información al Ciudadano».
2. Se realizó el foro virtual «Taller de Dirección Estratégica TADE 2012» que tuvo como temáticas:
 - Litorales, BUP.
 - La carrera profesional.
 - La Autoridad Marítima, el Cuerpo de Guardacostas y la Policía Nacional.
 - Logística, Administración y Planeación Presupuestal.
 - DIMAR como Organización.
 - Investigación Científica Marina y Señalización Marítima.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el primer trimestre 2012:

Proceso	Área del trámite	Número de trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante	Licencias de navegación	485
	Títulos de navegación	219
	Autorizaciones Exámenes de Ascenso	76
	Documento de Identificación del Marino - DIM	287
	Asignación de NIC	770
	Cancelaciones de Matricula	14
	Matriculas Naves Menores	13
	Matriculas Naves Mayores	2
	Matriculas Provisionales	1
	Permiso Operación Pesqueros	3
	Permiso Operación Remolcadores	8
	Permiso Provisional Extranjeros	79
	Certificado Tripulación Mínima de Seguridad (TMS)	6



“Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo”
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co

	Astilleros Navales	3
	Sucursal Agencias Marítimas	2
	Batimetría	2
	Dragado	3
	Remolque	3
	Servicios Varios	5
	Suministro de Combustible	2
	Practicaje	4
	Agencias Marítimas	21
	Sociedades de Clasificación	2
	Certificado Internacional De Protección Para Buques	2
	Organización De Protección Reconocida OPR	1
	Registro Sinóptico Continuo	2
	Habilitaciones y permiso de Operación empresas Nacionales	7
	Adiciones y/o modificaciones, Cancelaciones	25
	Registro naves servicio regular-SITMAR	206
	Registro naves servicio regular-bandera colombiana-Fuera del sistema	31
	Permisos especiales de cabotaje	12
	Fletamentos y arrendamiento de naves-SITMAR	1019
	Fletamentos y arrendamiento de naves -fuera del sistema (Pasajeros) - otros	41
	Empresas	
	Transporte Marítimo y Fluvial Internacional	
	Protección Marítima PBIP	
	Control del Tráfico Marítimo	14
Subdirección de Desarrollo Marítimo	Litorales	10
	Total	550

2. Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73, se emitió el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en el Portal Marítimo Colombiano, en el enlace «Servicios de Información al Ciudadano».



“Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo”

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

www.dimar.mil.co

3. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el primer trimestre 2012.

Atentamente,



Contralmirante **ERNESTO DURÁN GONZÁLEZ**
Director General Marítimo

Anexos: A «Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias primer trimestre 2012».
B «Lista publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) primer trimestre 2012».



“Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo”
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670
www.dimar.mil.co