

MEMORANDO

(181521– MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC – 1.5.1.1)

Bogotá, D. C., 18 de febrero de 2015

PARA: Capitán de Navío
ESTEBAN URIBE ALZATE
Coordinador Grupo de Coordinación General

DE: Área de Servicio y Participación Ciudadana

ASUNTO: Informe interno sistema de atención a peticiones (01 de julio/14 a 31 de diciembre/14)

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención a peticiones, así:

1. Peticiones recibidas
 - 1.1. Modalidades de petición
 - 1.2. Estado de las peticiones
 - 1.3. Medios de recepción
 - 1.4. Asignación a dependencias
 - 1.5. Temática de las peticiones
2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano
 - 2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida
 - 2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta
 - 2.3. Calificación general de la encuesta
3. Informe quejas y reclamos
 - 3.1. Quejas por dependencia y /o unidad
 - 3.2. Quejas por tema
 - 3.3. Reclamos por dependencia y /o unidad
 - 3.4. Reclamos por tema
4. Felicitaciones
5. Resultados indicadores de gestión
 - 5.1. Atención oportuna a las peticiones
 - 5.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas en el tiempo legal
 - 5.3. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas
 - 5.4. Tiempo de respuesta quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal
 - 5.5. Tiempo de respuesta quejas y reclamos vencidos
 - 5.6. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones
6. Novedades en el uso del sistema
7. Sugerencia levantamiento acciones

1. Peticiones recibidas

Del 01 de julio/14 al 31 de diciembre/14 se registraron en el sistema **741** modalidades de petición.

1.1. Modalidades de petición

Modalidad	Número recibidas	%
Consulta	19	2.56%
Felicitación	4	0.53%
A la Entidad	1	0.13%
A un funcionario	1	0.13%
Sin clasificar	2	0.26%
Petición	662	89.33%
De información	474	63.96%
De documentos	44	5.93%
De un servicio	24	3.23%
Sin clasificar	120	16.19%
Presunta irregularidad	27	3.64%
Presunta violación a las normas de la marina mercante	17	2.29%
Presunta violación a las normas de bienes de uso público	4	0.53%
Sin clasificar	6	0.80%
Queja	12	1.61%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	0.40%
Presunta negligencia por parte de un funcionario	4	0.53%
Sin clasificar	5	0.67%
Reclamo	14	1.88%
Fallas en los canales de comunicación	1	0.13%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	4	0.53%
Inconformidad de un producto	8	1.07%
Sin clasificar	1	0.13%
Sugerencia	2	0.26%
Total	741	100%

1.2. Estado de las peticiones

Estado	Número	%
En trámite	0	0%
Trasladadas	16	2.15%
Desistidas	28	3.77%
Cerradas	697	94.06%
Total	741	100%

1.3. Medios de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	57	7.69%
Telefónico	14	1.88%

"Consolidemos nuestro 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	%
Buzón de sugerencias	2	0.6%
Línea anticorrupción	3	0.40%
Correo electrónico	188	25.37%
Correo postal	80	10.79%
Portal web	397	53.57%
Sin clasificar	1	0.13%
Total	741	100%

1.4. Asignación a dependencias

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Subdirección de Marina Mercante (Submerc)	244	244	32.92%
Sin clasificar	21	21	2.83%
Transporte Marítimo y Fluvial (Atram)	14	14	1.88%
Gestión técnica (Agetec)	7	7	0.94%
<i>Análisis técnico</i>	1	1	0.13%
<i>Reglamentación técnica</i>	3	3	0.40%
<i>Sin clasificar</i>	3	3	0.40%
Empresas	22	22	2.96%
Naves	38	38	5.12%
Asimpo	26	26	3.5%
Gente de mar	116	116	15.65%
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	55	55	7.42%
Sin clasificar	8	8	1.07%
CIOH	8	8	1.07%
<i>Sin clasificar</i>	4	4	0.53%
<i>Oceanografía operacional</i>	3	3	0.40%
<i>Hidrografía</i>	1	1	0.13%
CCCP	5	5	0.67%
Señalización e Investigación Científica Marina (Ginsem)	7	7	0.94%
<i>Sin clasificar</i>	1	1	0.13%
<i>Señalización marítima (Asem)</i>	2	2	0.26%
<i>Investigación científica (Arinv)</i>	4	4	0.53%
Desarrollo Marítimo y Costero ADEMCO	2	2	0.26%
Litorales	25	25	3.37%
Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	71	71	9.58%
Sin clasificar	6	6	0.80%
Grudhu	44	44	5.93%
<i>Sin clasificar</i>	4	4	0.53%
<i>Gestión de personal</i>	36	36	4.85%
<i>Trámites de personal</i>	1	1	0.13%
<i>Nóminas y prestaciones sociales</i>	3	3	0.40%
Ginred 1	12	12	1.61%
Ginred 3	1	1	0.13%
Logística y abastecimiento (Alog)	1	1	0.13%

"Consolidemos nuestro 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



Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
<i>Contratos</i>	1	1	0.13%
Financiera (Afin)	5	5	0.67%
Sin clasificar	2	2	0.26%
Ingresos	2	2	0.26%
Tesorería	1	1	0.13%
Infraestructura y mantenimiento	2	2	0.26%
Grupo de Coordinación General (Grucog)	61	61	8.23%
Sin clasificar	9	9	1.21%
Servicio de atención al ciudadano	45	45	6.07%
Imagen institucional	6	6	0.80%
Gestión documental	1	1	0.13%
Grupo Legal Marítimo (Glemar)	27	27	3.64%
Grupo de Asuntos Internacionales	5	5	0.367%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	28	28	3.77%
Capitanía de Puerto de Tumaco	17	17	2.29%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	38	38	5.12%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	24	24	3.23%
Capitanía de Puerto de Cartagena	103	103	13.90%
Capitanía de Puerto de Riohacha	10	10	1.34%
Capitanía de Puerto de San Andrés	11	11	1.48%
Capitanía de Puerto de Turbo	8	8	1.07%
Capitanía de Puerto de Coveñas	13	13	1.75%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	2	2	0.26%
Capitanía de Puerto de Guapi	3	3	0.40%
Capitanía de Puerto de Providencia	6	6	0.80%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	4	4	0.53%
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	1	1	0.13%
Capitanía de Puerto de Leguízamo	1	1	0.13%
Sin clasificar	9	9	1.21%
Total	741	741	100%

1.5. Temática de las peticiones

Temática requerimiento	Número recibidas	%
Gente de mar	148	19.97%
Sin clasificar	17	2.29%
Documentación de identificación del marino	2	0.26%
Licencias y títulos de navegación	100	13.49%
Exámenes médicos (empresas, personas)	3	0.40%
Formación y capacitación	19	2.56%
Validez títulos y/o licencias de navegación	7	0.94%
Pesca	4	0.53%



“Consolidemos nuestro 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	Número recibidas	%
Naves	115	15.51%
Sin clasificar	95	12.82%
Asignación de distintivos de llamada o MMSI	2	0.26%
Autorización de operación y permanencia de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas.	1	0.13%
Autorización para cambios de especificaciones y/o alteración	1	0.13%
Expedición de matrícula para naves	14	1.88%
Cancelación de matrícula de naves	2	0.26%
Empresas	34	4.58%
Sin Clasificar	25	3.37%
Licencia para talleres de reparación marítima y astilleros navales	1	0.13%
Licencia para empresas de servicios marítimos	2	0.26%
Licencia para agencias marítimas	4	0.40%
Inscripción, renovación y ampliación de la licencia para organizaciones de protección reconocida	2	0.26%
Protección marítima (PBIP)	2	0.26%
Sin Clasificar	1	0.13%
Expedición del certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria.	1	0.13%
Transporte marítimo y fluvial internacional	13	1.75%
Sin clasificar	12	1.61%
Habilitación y permiso de operación como empresa nacional de servicio público	1	0.13%
Control de tráfico marítimo	14	1.88%
Sin clasificar	8	1.07%
Información sobre el arribo y zarpe de naves (fechas, puerto de origen y destino, nombre capitán)	5	0.67%
Sistema VMS	1	0.13%
Litorales (Bienes de uso público)	134	18.08%
Sin clasificar	56	7.55%
Expedición o prórroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas	3	0.40%
Bienes de uso público	56	7.55%
Delimitación de jurisdicción	19	2.56%
Señalización marítima	5	0.67%
Sin clasificar	1	0.13%
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas.	4	0.53%
Normatividad marítima	31	4.18%
Sin clasificar	19	2.56%
Gente de mar	4	0.53%
Naves	6	0.80%
Empresas	1	0.13%
Transporte marítimo y fluvial internacional	1	0.13%
Contratación	20	2.69%
Sin clasificar	9	1.21%
Abastecimiento	7	0.94%
Financiera	4	0.53%

dnJv yK6l uZVh +jgB YySS 5Z2l wRo=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

“Consolidemos nuestro 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	Número recibidas	%
Investigación científica marina	18	2.42%
Sin clasificar	7	0.94%
Protección del medio marino	1	0.13%
Oceanografía operacional	4	0.53%
Hidrografía	5	0.67%
Zona costera	1	0.13%
Servicios en línea y canales de comunicación	19	2.56%
Sin clasificar	5	0.67%
Zona de consultas y descargas	12	1.61%
Canales de atención	2	0.26%
Asuntos internacionales	2	0.26%
Desarrollo humano	51	6.88%
Sin clasificar	9	1.21%
Recibo de hoja de vida	36	4.85%
Solicitud certificados laborales	6	0.80%
General	79	10.66%
Sin clasificar	52	7.01%
Funciones de Dimar	21	2.83%
Información para estudios	3	0.40%
Instalaciones Dimar	1	0.13%
Datos o información unidades regionales	2	0.26%
Carencia de informes por tráfico de estupefacientes	2	0.26%
Protección del medio marino	29	3.91%
Temas portuarios	18	2.42%
Sin clasificar	14	1.88%
Información concesión portuaria	3	0.40%
Reglamentos de operación portuaria	1	0.13%
Otras sin clasificar	3	0.40%
Total	741	100%

2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

(Anexo A, Resultados evaluación del cliente)

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario referente al sistema de atención a peticiones, una vez se ha enviado la respuesta a la solicitud del ciudadano, se genera un enlace que le permite evaluar las siguientes variables de uno a tres, siendo uno (01) la calificación más baja y tres (03) la más alta:

- Calidad de la respuesta recibida
- Tiempo de envío de la respuesta

Asimismo permite al usuario informar de manera escrita sus observaciones.

Durante los meses reportados en el presente informe, 66 usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:



“Consolidemos nuestro 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

2.1. Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida

Calificación	Cantidad	%
3	42	63.63%
2	7	10.60%
1	16	24.24%
Vacía	1	1.51%
Total	66	100%

De acuerdo con las observaciones realizadas por los usuarios, las siguientes son las razones por las cuales calificaron la calidad de la respuesta con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- El usuario manifiesta que no se le dio respuesta a su petición.
- El usuario no puede visualizar la respuesta emitida.
- El usuario no se encuentra de acuerdo con la respuesta emitida por Dimar.
- El usuario manifiesta que aunque se le dio respuesta no es clara.

2.2. Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta

Calificación	Cantidad	%
3	43	65.15%
2	11	16.66%
1	11	16.66%
Vacías	01	1.51%
Total	66	100%

Encuestas calificadas con un valor de dos (02) y/o uno (01):

- El usuario manifiesta que el tiempo de respuesta fue lento. (Sólo un usuario lo manifestó de manera explícita)

2.3. Calificación general de la encuesta

Calificación	Cantidad	%
3	35	53.03%
2,5	09	13.63%
2	09	13.63%
1,5	03	4.54%
1	09	13.63%
Vacías	01	1.51%
Total	66	100%

El **53.03%** de los usuarios que respondieron la encuesta, calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor total de tres (3.0), indicando:

- Agradecimiento por la respuesta otorgada a las peticiones.
- Reconocen que hubo respuesta en un tiempo inferior al que se esperaba.
- Agradecimiento por la atención prestada mediante el sistema.



“Consolidemos nuestro 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

3. Informe quejas y reclamos

Del 01 de julio/14 al 31 de diciembre/14, se registraron en el sistema 12 quejas y 14 reclamos.

Modalidad de petición	Cantidad	%
Queja	12	1.61%
Presunto trato inadecuado por parte de un funcionario	3	25%
Presunta negligencia por parte de un funcionario	4	33.33%
Sin clasificar	5	41.66%
Reclamo	14	1.88%
Fallas en los canales de comunicación	1	7.14%
Demora en el tiempo de entrega del trámite	4	28.57%
Inconformidad de un producto	8	57.14%
Sin clasificar	1	7.14%

3.1. Quejas por dependencia y /o unidad

	Sin clasificar	Presunto mal trato por parte de un funcionario	Presunta negligencia por parte de un funcionario
SUBMERC			1
SUBDEMAR			1
SUBAFIN			2
GLEMAR		1	
CP01		1	
CP03	1		
CP04	1		
CP05	1	1	
CP12	2		

3.2. Quejas por tema

	Sin clasificar	Presunto mal trato por parte de un funcionario	Presunta negligencia por parte de un funcionario
Gente de mar	1		
Naves	1		
Control de tráfico marítimo	2		
Litorales (BUP)	1		1
Contratación			1
Servicios en línea y canales de comunicación			1
General		3	1



3.3. Reclamos por dependencia y /o unidad

	Sin clasificar	Fallas físicas en canales de comunicación	Demora en entrega de trámite	Inconformidad de un producto
SUBMERC			4	7
GRUCOG	1	1		
GLEMAR				1

3.4. Reclamos por tema

	Sin clasificar	Fallas físicas en canales de comunicación	Demora en entrega de trámite	Inconformidad de un producto
Gente de mar			2	5
Naves			2	2
Normatividad marítima				1
Servicios en línea y canales de comunicación		1		
Temas portuarios	1			

3.5. Relación de quejas y reclamos

Código	Tipo	Asunto	Unidad	Motivo
14420	Reclamo	Gente de mar	SC	Demora en el tiempo de entrega del trámite.
14281	Queja	Control de tráfico marítimo	CP12	Procedimiento entrega del trámite de zarpe
14280	Queja	Control de tráfico marítimo	CP12	Procedimiento entrega del trámite de zarpe
13690	Reclamo	Gente de mar	SC	Expedición licencias como peritos
12467	Queja	General	CP01	Presunto mal trato por parte de un funcionario en área de naves
12026	Reclamo	Gente de mar	SC	Jurisdicción de los centros médicos para tomarse los exámenes da acceso al título de navegación
11970	Reclamo	Gente de mar	SC	Demora en el tiempo de entrega del trámite.
11869	Queja	General	CP01	Presunto mal trato por parte de un funcionario (licencia perito)
11852	Queja	Gente de mar	CP04	Petición mal clasificada, es una presunta irregularidad de una compañía privada, en la cual Dimar no tiene injerencia para resolver asuntos de su personal.
11850	Reclamo	Naves	SC	Petición mal clasificada, es un derecho de petición de información sobre una empresa en particular.
11828	Reclamo	Gente de mar	SC	Información entregada al ciudadano para obtener un título de navegación, por lo que solicita la devolución del dinero.
11641	Queja	Litorales (bienes de uso público)	CP02	Presunta negligencia por parte de un funcionario, por solicitar a un usuario ser parte de una asociación para comerciar en las playas de Tumaco.
11609	Queja	General	CP04	Presunto mal trato por parte de una funcionaria.
11496	Queja	Contratación	ARC Isla Palma	Presunto negligencia por parte de un funcionario en temas de contratación.

“Consolidemos nuestro 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



11285	Reclamo	Gente de mar	CP04	Información entregada al ciudadano para obtener un título de navegación, por lo que solicita la devolución del dinero.
11245	Queja	Naves	CP03	Incumplimiento de los peritos en la entrega del informe a la capitanía.
11089	Queja	Litorales (bienes de uso público)	CP05	Petición mal clasificada. Es una presunta irregularidad por ocupación en bienes de uso público.
11073	Reclamo	Temas portuarios	SC	Solicitud de información por un usuario pero que se encuentra dentro de los tiempos para dar respuesta.
11029	Reclamo	Servicios en Línea y Canales de Comunicación	SC	Visualización de documentación personal en la Web, se procedió a tomar las acciones correctivas inmediatas con el proveedor.
10590	Queja	General	CP05	Presunto mal trato por parte de un funcionario.
10558	Reclamo	Normatividad marítima	SC	Inconformidad de un producto, resoluciones 354 de 2000 y 304 de 2014
10491	Queja	Servicios en Línea y Canales de Comunicación	CP04	Presunto mal trato por parte de un funcionario.
10481	Reclamo	Naves	SC	Inconformidad de un producto. Naves
10480	Reclamo	Naves	SC	Inconformidad de un producto. Naves Se subió dos veces al sistema (10481-10480)
10473	Reclamo	Gente de mar	SC	Demora en el tiempo de entrega del trámite.
10191	Reclamo	Naves	SC	Demora en el tiempo de entrega del trámite.

4. Felicitaciones

Durante el periodo a reportar se presentaron cuatro (04) peticiones de felicitación:

Unidad	Proceso/Funcionario	Motivo
Sede Central	Submerc / AS Astrid Torres	Por la atención brindada al señor Alexander Martínez en su trámite, el 28/11/14.
Sede Central	Submerc / PD Marcos Márquez - proceso	Por la gestión en la tramitación de su licencia de navegación.
CP02	Capitanía de Puerto de Tumaco	Por reconocimiento realizado a los agricultores de los mares.
CP06	Capitanía de Puerto de Riohacha	Por la visita guiada en la Capitanía a estudiantes de VII semestre de Negocios Internacionales de la Universidad de La Guajira.

5. Resultados indicadores de gestión

***Nota:** el tiempo de las peticiones se basa en quince (15) días hábiles para las peticiones en general y treinta (30) días para las consultas. Las peticiones vencidas, incluyen todos los estados, menos las desistidas. Las peticiones desistidas no aplican para peticiones vencidas, debido a que el tiempo está de parte del usuario e inhabilitado para la Entidad.



“Consolidemos nuestro 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

5.1. Atención oportuna a las peticiones

Variable	Valor variable
Peticiones gestionadas sin vencer	632
Peticiones trasladadas sin vencer	15
Peticiones desistidas	28
Total de peticiones	741
Peticiones abiertas (cualquier estado)	0
Peticiones vencidas (cualquier estado)	66

*Fórmula

$$\frac{(\text{Peticiones gestionadas sin vencer}) + (\text{Peticiones trasladadas sin vencer}) + (\text{Peticiones desistidas})}{(\text{Total de peticiones}) - (\text{Peticiones abiertas dentro del tiempo de respuesta (sin importar su estado)})} * 100$$

Para el periodo a reportar, el **91.09%** del total de las peticiones recibidas fueron respondidas dentro del tiempo legal vigente.

5.2. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones gestionadas en el tiempo legal

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las peticiones gestionadas en el tiempo legal	3803
Total de peticiones gestionadas en el tiempo legal	616

*Fórmula

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las peticiones gestionadas en el tiempo legal}}{\text{Total de peticiones gestionadas en el tiempo legal}}$$

Para el periodo a reportar, las peticiones que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **6.17** días. (Sin contar las consultas).

Consultas

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las consultas gestionadas en el tiempo legal	113
Total de consultas gestionadas en el tiempo legal	16

*Fórmula

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las consultas gestionadas en el tiempo legal}}{\text{Total de consultas gestionadas en el tiempo legal}}$$

Para el periodo a reportar, las consultas que se respondieron dentro del tiempo legal vigente, se contestaron en promedio en **7.06** días.



5.3. Tiempo promedio de respuesta de las peticiones vencidas

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las peticiones vencidas (cualquier estado)	1264
Total de peticiones vencidas (cualquier estado)	63

***Fórmula**

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las peticiones vencidas (cualquier estado)}}{\text{Total de peticiones vencidas (cualquier estado)}}$$

Para el periodo a reportar, las peticiones que sobrepasaron los tiempos legales vigentes para ser respondidas, se contestaron en promedio en **20.06** días, sobrepasando en cinco (5) días el término legal. (Sin contar las consultas).

Consultas

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las consultas vencidas (cualquier estado)	110
Total de consultas vencidas (cualquier estado)	3

***Fórmula**

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las consultas vencidas (cualquier estado)}}{\text{Total de consultas vencidas (cualquier estado)}}$$

Para el periodo a reportar, las consultas que sobrepasaron los tiempos legales vigentes para ser respondidas, se contestaron en promedio en **36.6** días, sobrepasando en seis (6) días el término legal.

5.4. Tiempo de respuesta quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal	185
Total de quejas gestionadas en el tiempo legal	10
Total de reclamos gestionados en el tiempo legal	13

***Fórmula**

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las quejas y reclamos gestionadas en el tiempo legal}}{\text{Total de quejas y reclamos gestionados en el tiempo legal}}$$

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron dentro del tiempo legal es de **8.04** días.



"Consolidemos nuestro 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

5.5. Tiempo de respuesta quejas y reclamos vencidos

Variable	Valor variable
Sumatoria total días de las quejas y reclamos vencidos (cualquier estado)	51
Total de quejas vencidas (cualquier estado)	2
Total de reclamos vencidos (cualquier estado)	1

***Fórmula**

$$\frac{\text{Sumatoria total días de las quejas y reclamos vencidos (cualquier estado)}}{\text{Total de quejas y reclamos vencidos (cualquier estado)}}$$

Para el periodo a reportar, el tiempo de promedio de respuesta de las quejas y los reclamos que se resolvieron fuera del tiempo legal es de **17** días, sobrepasando en dos (2) días los términos legales.

5.6. Nivel de satisfacción del ciudadano con el sistema de atención a peticiones

Variable	Valor variable
Encuestas =3	35
Total encuestas	66

***Fórmula**

$$\frac{\text{Total de encuestas resueltas con valor promedio igual a 3 *100}}{\text{Total de encuestas resueltas}}$$

Para el periodo a reportar, el **53.03%** de los usuarios que respondieron la encuesta, se encuentran satisfechos con el sistema de atención a peticiones.

6. Novedades en el uso del sistema

Teniendo en cuenta la Circular N° CIR2013-12 del 11 de julio /13, Secretaría General, Ministerio de Defensa Nacional, se dan a conocer las novedades registradas en el sistema de atención a peticiones, con el fin de que los procesos correspondientes analicen las causas de las situaciones descritas y se levanten las acciones correspondientes.

Las novedades presentadas se describen en los siguientes *ítems*:
(Anexo B, Relación novedades peticiones julio – diciembre/2014):

1. Peticiones en el sistema que reflejan mayor tiempo al legalmente establecido.
2. Peticiones de información en las que se evidencia que los trámites sobrepasan los tiempos estipulados en el SUIT y/o no se informa al ciudadano que su trámite ya se encuentra expedido.
3. Petición a la que no se le da respuesta.
4. Peticiones para que se evalúen acciones de mejora.
5. Peticiones que no cumplen con los protocolos de atención o con errores en la respuesta (Circular N°.29201401252 06/03/2014).
6. Documento cargado al sistema más de un día hábil después de haber sido radicado.



"Consolidemos nuestro 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

7. Respuesta a la petición cargada más de un día hábil después de haber sido numerada.
8. Se sube un documento adjunto que no corresponde a la petición realizada por el ciudadano.
9. Respuesta a petición con archivos adjuntos incompletos.
10. Documento interinstitucional que no se debe cargar al sistema.
11. Duplicidad de la información. Se subió más de una vez la misma petición.
12. Error en la clasificación de la petición.
13. Petición cargada sin documento adjunto.
14. Se respondió fuera del sistema de atención a peticiones (correo electrónico).

7. Sugerencia levantamiento de acciones

Teniendo en cuenta las novedades y resultados presentados en los puntos dos (2) evaluación del sistema por parte del ciudadano, tres (3) informe quejas y reclamos, cinco (05) resultados indicadores de gestión y seis (06) novedades en el uso del sistema, a continuación se describen las sugerencias de levantamiento de acciones, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que hacen uso del sistema de atención a peticiones.

Actividad por mejorar	Dirigido a
Dar cumplimiento a los protocolos de atención en la respuesta que es enviada al ciudadano, de acuerdo con lo estipulado en la Circular 29201401252 del 06 de marzo 03 de 2014.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Clasificar de manera completa las peticiones que se radican en el sistema, con el fin de contar con toda la información de cada petición, lo cual permite un mejor análisis de las peticiones que ingresan a la Entidad.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Verificar la respuesta emitida al ciudadano, con el fin de que ésta incluya todos los documentos (oficio de respuesta y sus anexos).	Todas las unidades. Todos los procesos.
Emitir una respuesta completa y oportuna al usuario que le permita aclarar sus inquietudes y no dar cabida a interpretaciones.	Todas las unidades. Todos los procesos.
En caso de requerir visto bueno por parte de otras dependencias, se debe tener en cuenta el tiempo que ello conlleva, así como el tiempo en caso de presentarse ajustes para posterior firma, con el fin de no incurrir en faltas a la normatividad vigente.	Todas las unidades. Todos los procesos.
De acuerdo con los radiogramas: 171521/junio/14 y 241421/julio/14, se solicita que todos los derechos de petición se ingresen al sistema de atención a peticiones el día en que es radicado en la unidad y se suba la respectiva contestación el día en que se emite número de salida del documento. Esto con el fin de no alterar los resultados de los indicadores de gestión del sistema.	Todas las unidades. Todos los procesos.



La unificación de los procedimientos y requisitos de los trámites a nivel nacional evitaría que los ciudadanos interpongan reclamos por presunta negligencia por parte de los funcionarios, así como reclamos por demoras en la entrega del trámite.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Es necesario revisar las situaciones presentadas entre funcionarios en particular y los ciudadanos, a fin de evitar malos entendidos entre las partes. De igual forma se hace necesaria la capacitación y sensibilización de los funcionarios internos en temas de atención al cliente, así como fomentar una cultura de servicio que se refleje en la atención al ciudadano.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Los procesos deben revisar las presuntas irregularidades que han llegado a la Entidad, donde presuntamente se evidencia faltas a normas de la marina mercante y/o de bienes de uso público.	Todas las unidades. Todos los procesos.
Evaluar el tiempo de ejecución de los trámites, debido a que los usuarios se encuentran inconformes con los tiempos de respuesta.	Submerc

Atentamente;

PD ADRIANA ALARCÓN TORRES
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Anexo: Lo enunciado en el documento (20 folios)



“Consolidemos nuestro 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

Anexo A

Resultados evaluación del cliente

Serial	Calidad de respuesta recibida	Tiempo de envío de la respuesta	Resultado	Observaciones
1	3	3	3	
2	3	2	2,5	<p>Antes de que emitieran estas normas, yo cumplía con el 100% de los requisitos para embarcarme como oceanógrafo físico, de por sí ya lo hice hace 14 años sin ninguna novedad, no me embarque más porque nunca más me volvieron a nombrar, desconociendo los motivos o si los listados eran tan grandes que en 15 años no alcanzaron a dar una ronda completa.</p> <p>Ahora cumpro más o menos con el 90% de los requisitos que acaban de implementar, primera vez que piden estos requisitos durante las últimas décadas no habían exigido nada, lo correcto es que hubieran avisado y hubieran dado un tiempo prudencial, pues durante décadas no hacen nada y ahora quieren exigir de más.</p> <p>Ahora que ni mencionan de dónde sacaron estos requisitos o debido a que ley los establecieron.</p> <p>Lo que sí es claro es que el primer requisito para embarcarse en cualquier buque o plataforma en el mundo es el título o la licencia de navegación, según la norma nacional e internacional STCW. Y este requisito no está implementado en el formato.</p> <p>En Colombia existe un gran número de personas embarcadas realizando diferentes trabajos sin ningún título ni licencia y a ellos si no les exigen, la ley debería ser aplicada en igualdad de condiciones para todos.</p> <p>En la mayoría de las empresas del sector marítimo, los cargos de operaciones marinas en bahía y <i>off shore</i>, de OPIB, de <i>loading master</i> etc. son ocupados por personas que nada tienen que ver con las profesiones del mar, que no tienen ningún título de navegación, que no conocen ni el mar y lo más grave ahora es que están viniendo del extranjero a ocupar estos cargos, sin embargo ahí si la autoridad marítima ni se pronuncia. Que es donde primero debiera exigir el cumplimiento de sus normas y la protección de la gente de mar que se prepara para ejercer estos cargos y estas profesiones.</p> <p>Por último es que si se tuviera la certificación de que en realidad se va a respetar una lista para los nombramientos, pues se sigue haciendo la inversión en estos cursos y certificaciones pero si es como mi caso que pasaron 15 años sin un solo nombramiento, para que se sigue gastando plata en nuevos requisitos si pasaran otros 15 años sin ningún nombramiento.</p> <p>Mil gracias</p>
3	1	3	2	<p>La respuesta no fue satisfactoria, pues yo requiero poder comunicarme con alguien que me atienda vía telefónica para abordar el tema mencionado.</p> <p>Gracias.</p>

dnJv yK6l uZVh +jgB yYsS 5Z2/ wRo=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



“Consolidemos nuestro 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

4	1	3	2	<p>Se nota que no se verificó adecuadamente la información consignada en la solicitud, puesto que yo inicialmente hice una denuncia de uso inadecuado de los vehículos oficiales asignados a esa entidad en el municipio de Leticia departamento del amazonas, donde constantemente estos vehículos son utilizados para actos diferentes al servicio, como actividades de tipo personal, como lo son frecuentar balnearios y salir del país para permanecer en una discoteca en el Brasil. Así mismo informe que tenía en mi poder fotografías de este vehículo, y que no fui informado por ningún medio para que hiciera la entrega de las mismas, y en la respuesta manifiesta un tema totalmente diferente a la intención de la misma, ya que mi petición indicaba claramente que yo estaba preguntando sobre el trámite dado a mi denuncia, respecto a que llevo a la solicitud de sanción por parte de mi comandante, por haber denunciado hechos de peculado por utilización de bien oficial en actos diferentes al servicio.</p> <p>Mi petición es la de que se me informe sobre el trámite realizado y por el cual se me impuso a mí una amonestación escrita en mi folio de vida.</p>
5	3	2	2,5	Muchas gracias
6			0	
7	2	2	2	
8	3	3	3	Siempre en Dimar, su atención y rapidez son ejemplares, gracias mil,
9	1	1	1	No obtuve las respuestas solicitadas
10	3	3	3	Agradezco la prontitud de la respuesta a mi solicitud
11	1	3	2	<p>Si la DIMAR es la autoridad y asesora del gobierno nacional sobre control y seguridad marítima, no entiendo por qué dicho proceso no es responsabilidad de la misma, además si bien guardacostas inmoviliza las embarcaciones pero es por las directrices de DIMAR.</p> <p>Si estoy equivocado les agradezco me corrijan. Gracias</p>
12	1	1	1	
13	3	3	3	Me satisface poder ver que los trámites de este tipo se puedan gestionar y realizar de manera oportuna a través de Internet y así mismo celebro la prontitud en la respuesta.
14	2	1	1,5	<p>Agradezco la respuesta, aunque me llega un poco tarde, pues la traducción ya fue entregada.</p> <p>Por otro lado, la respuesta no es precisa: sigo sin entender qué significan exactamente las iniciales NRA. Les envío un cordial saludo.</p> <p>Atte., Colombia Truque Vélez</p>
15	3	3	3	Excelente sistema de entrega de la información... felicitaciones. Atte. Martha Liliana Alpaz, Seaport S.A.
16	1	1	1	
17	3	3	3	Los turistas que visitamos a Cartagena esperamos buenas noticias en relación con la permanencia de los controles a estas pequeñas embarcaciones, pero sobre todo, el establecimiento de los muelles para tal fin, sería la mejor solución para todos. Gracias
18	3	3	3	
19	1	1	1	La respuesta fue lenta y no satisfactoria
20	3	1	2	
21	3	3	3	<p>Agradezco inmensamente la rapidez y efectividad de su respuesta, se nota el compromiso del personal que labora en la entidad.</p> <p>Sin embargo y con el ánimo de que estén enterados, la escuela de la referencia no aparece en su listado pero en la página AFA de Colombia garantiza estar aprobada por ustedes según resolución 0066 del año 2003.</p>
22	1	3	2	No puedo ver la respuesta, no la puedo abrir

"Consolidemos nuestro 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



23	2	2	2	Buenas Tardes Muy bueno en que me hayan indicado como poder consultar en la página con otra pestaña , pero por tipo de carga no me aparece nada no sé si lo estoy haciendo bien seguí el instructivo de consultas y descargas que se tiene en la página y no me sale nada, requiero estadísticas de manejo de carga por la seccional de Cartagena y contecar . Gracias
24	3	3	3	Gracias
25	1	2	1,5	Buenas tardes Recibo una respuesta sobre un trámite para naves mientras que en mi solicitud ¿es para un radio para buzos! ¡Ahora a montar una nueva petición y más pérdida de tiempo!
26	3	3	3	¿Por dónde puedo adjuntar mi hoja de vida?
27	3	3	3	Siempre DIMAR es la más eficiente y da respuesta inmediata a mis solicitudes, además fui muy bien atendido e informado en mi cita en sus oficinas. Un millón de gracias
28	3	3	3	
29	3	2	2,5	Buenos días Gracias por su respuesta, es muy importante para mi desempeño académico y personal, realmente desconocía nuestra situación actual ante el pago anual que debe realizarse a la OMI, como organismo internacional. Por otro lado sería importante que empecemos a dar nuestras opiniones o presentar ideas acerca del acto de piratería y terrorismo a los buques e instalaciones portuarias.
30	1	2	1,5	No cambiaron la dirección de correo: Dirección válida: academiamaritima@cursospbip.com, pbip@cursospbip.com Dirección errónea: academiaasiltida@gmail.com. Esta dirección ya no existe. Muy amable por su colaboración
31	3	3	3	Agradezco su valiosa colaboración. La próxima semana enviaré las cartas a la dirección en Bogotá. Nuevamente agradezco su atención.
32	3	3	3	
33	3	3	3	Muy buena y oportuna la respuesta otorgada a la solicitud.
34	3	3	3	
35	3	3	3	Información clara y a gusto con el servicio prestado para esta pregunta, muchas gracias
36	3	2	2,5	
37	2	2	2	
38	3	3	3	Muchas gracias por su pronta respuesta a actos en contra de las buenas costumbres...
39	3	3	3	Quedo muy agradecida por la prontitud de su respuesta y por la calidad de la información recibida.
40	3	2	2,5	Ninguna. ¡Gracias por el apoyo!
41	1	1	1	La información es un insulto a la petición realizada, pues solicite normatividad marítima, no una cotización sobre libros; es más ni siquiera se toman la molestia de informar el costo de lo ofrecido, y mucho menos, dónde encontrar la mencionada normatividad que se encuentra en su página web. Para finalizar, a mi parecer el funcionario encargado de dar respuesta es incompetente; pues al parecer no conoce la terminología Jurídica; vulnerando así mi mi derecho para acceder a la información.
42	3	3	3	
43	3	3	3	
44	3	3	3	
45	1	1	1	
46	2	3	2,5	
47	2	3	2,5	

"Consolidemos nuestro 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



48	2	3	2,5	
49	1	1	1	
50	1	3	2	
51	3	3	3	
52	1	1	1	
53	3	3	3	
54	3	3	3	
55	3	3	3	
56	3	3	3	
57	3	3	3	
58	3	3	3	
59	3	3	3	
60	1	1	1	
61	3	3	3	Buenas tardes Sería para mí un gran honor servirles en todo lo que esté a mi alcance. Les agradezco su amable atención que han tenido conmigo
62	3	3	3	
63	3	3	3	Muchísimas gracias, fue de gran ayuda su respuesta
64	3	3	3	
65	3	2	2,5	
66	3	3	3	

dn:V yK6l uZVh +jgB yYsS 5Z2/ wRo=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline>

Documento firmado digitalmente



“Consolidemos nuestro 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

Anexo B
Relación novedades en el uso del sistema 01 de julio/14 a 31 de diciembre/14

(El código de la novedad se refiere a los enumerados en el punto 6 (novedades en el uso del sistema) del presente documento)

Unidad	Dependencia	N°. Petición	Fecha de recibo	Fecha de respuesta	Días de gestión	Código novedad
Ginred 01	N/A	10114	01/07/2014	01/07/2014	0	5
CP01	N/A	10122	01/07/2014	11/07/2014	8	5
CP01	N/A	10136	02/07/2014	10/07/2014	6	5
CP01	N/A	10143	02/07/2014	09/07/2014	5	5
CP06	N/A	10215	07/07/2014	07/07/2014	0	5
CP02	N/A	10236	08/07/2014	10/07/2014	2	5
SC	AGEDOC	10274	03/07/2014	24/07/2014	15	6
SC	SUBMERC	10279	08/07/2014	22/07/2014	10	3, 6, 8
CP05	N/A	10295	08/07/2014	16/07/2014	6	6, 7
CP05	N/A	10330	11/07/2014	17/07/2014	10	6, 7
SC	SUBDEMAR	10331	07/07/2014	06/08/2014	22	1, 6, 7
SC	AGEDOC	10335	11/07/2014	06/08/2014	18	1, 6
SC	AGEDOC	10337	14/07/2014	21/07/2014	5	6
CP03	N/A	10368	15/07/2014	21/07/2014	4	6
CP03	N/A	10369	15/07/2014	16/07/2014	1	6, 7
CP05	N/A	10385	17/07/2014	29/07/2014	8	7
Ginred 01	N/A	10387	17/07/2014	18/07/2014	1	5
CP05	N/A	10401	11/07/2014	21/07/2014	6	6, 7
CP05	N/A	10437	04/07/2014	24/07/2014	14	6, 7
SC	Grudhu	10439	18/07/2014	25/07/2014	5	6, 7
SC	Grudhu	10471	23/07/2014	04/08/2014	8	7
CP06	N/A	10484	24/07/2014	31/07/2014	5	5
CP05	N/A	10492	24/07/2014	04/08/2014	7	7
CP05	N/A	10496	24/07/2014	05/08/2014	8	6
CP02	N/A	10504	25/07/2014	25/07/2014	0	5
CP06	N/A	10550	28/07/2014	29/07/2014	1	5
CP03	N/A	10565	25/07/2014	29/07/2014	2	6
Ginred 01	N/A	10575	30/07/2014	30/07/2014	0	5



dnJv yK6I uZVh +jgB yYsS 5Z2/ wFO=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-framitesonline>



Ginred 01	N/A	10576	30/07/2014	31/07/2014	1	5
CP14	N/A	10682	21/07/2014	06/08/2014	12	5, 6
SC	SUBMERC	10435	18/07/2014	14/08/2014	18	1, 6
SC	SUBDEMAR	10438	18/07/2014	14/08/2014	14	6, 7
CP07	N/A	10668	01/08/2014	13/08/2014	8	5, 6, 7, 9
CP14	N/A	10682	06/08/2014	06/08/2014	0	5
CP05	N/A	10717	28/07/2014	11/08/2014	9	5, 6, 7
CP01	N/A	10722	08/08/2014	15/08/2014	5	5, 7
10773	N/A	10773	11/08/2014	14/08/2014	3	5, 7
CP05	N/A	10774	08/08/2014	15/08/2014	5	6
CP02	N/A	10859	04/08/2014	15/08/2014	8	3, 5, 6
SC	GLEMAR	10163	03/07/2014	22/08/2014	34	1
SC	SUBMERC	10552	28/07/2014	29/08/2014	22	1, 7
SC	GLEMAR	10558	29/07/2014	22/08/2014	17	1
CP03	N/A	10579	30/07/2014	26/08/2014	17	1, 10
CP05	N/A	10590	31/07/2014	28/08/2014	18	1, 4
CP03	N/A	10670	05/08/2014	02/09/2014	18	1, 7
CP05	N/A	10796/97/98	12/08/2014	26/08/2014	9	11
SC	SUBMERC	10930	21/08/2014	02/09/2014	8	7
CP05	N/A	10942	19/08/2014	26/08/2014	5	6, 7
CP05	N/A	10986	19/08/2014	27/08/2014	6	6, 7
CP02	N/A	11008	25/08/2014	26/08/2014	1	3, 5, 6
Ginred01	N/A	11031	26/08/2014	27/08/2014	1	5
CP06	N/A	11047	25/08/2014	27/08/2014	2	5, 6, 10
Ginred01	N/A	10887	19/08/2014	20/08/2014	2	5
SC	SUBDEMAR	10724	08/08/2014	03/09/2014	17	1
CP07	N/A	10819	13/08/2014	04/09/2014	15	7
CP03	N/A	10829	13/08/2014	05/09/2014	16	1, 6, 7
CP03	N/A	10830	13/08/2014	05/09/2014	16	1, 6, 7
CP05	N/A	10836	13/08/2014	10/09/2014	19	1, 6, 7
SC	GLEMAR	10895	19/08/2014	04/09/2014	12	7
CP05	N/A	10927	21/08/2014	03/09/2014	10	3, 4, 5, 7
CP05	N/A	10944	22/08/2014	03/09/2014	8	7
CP05	N/A	10988	25/08/2014	10/09/2014	12	7

Documento firmado digitalmente



“Hacia la consolidación de Colombia como 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



dnJv yK6I uZVh +jgB yYsS 5Z2Z wFO=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-framitesenlinea>



SC	SUBMERC	10992	25/08/2014	05/09/2014	9	4
SC	SUBMERC	10994	25/08/2014	05/09/2014	9	7
CP05	N/A	11032	26/08/2014	03/09/2014	6	3, 5, 9
CP12	N/A	11048	26/08/2014	10/09/2014	11	6
CP05	N/A	11057	27/08/2014	05/09/2014	7	7, 9
SC	Asimpo	11124	01/09/2014	11/09/2014	8	7
CP03	N/A	11090	28/08/2014	12/09/2014	11	7, 10
CP03	N/A	11100	29/08/2014	12/09/2014	10	7
CP01	N/A	11241	10/09/2014	11/09/2014	1	6, 7
CP05	N/A	11089	28/08/2014	09/09/2014	15	3, 7, 12
SC	SUBMERC	11101	29/08/2014	12/09/2014	10	2
CP03	N/A	11126	01/09/2014	16/09/2014	11	4
SD	REGLAMENTACIÓN	11132	02/09/2014	17/09/2014	11	4
CP05	N/A	11133	29/08/2014	12/09/2014	10	5
CP02	N/A	11134	01/09/2014	15/09/2014	10	6, 7
CP03	N/A	11188	05/09/2014	Sin respuesta	Sin respuesta	3
GINRED3	N/A	11195	05/09/2014	15/09/2014	6	7
CP06	N/A	11261	08/09/2014	15/09/2014	5	6, 7
SC	SUBMERC	11092	28/08/2014	24/09/2014	19	1, 3, 4
SC	SUBMERC	11120	27/08/2014	22/10/2014	39	1, 7
SC	GLEMAR	11144	01/09/2014	26/09/2014	19	1
		11146				
SC	SUBMERC	11154	03/09/2014	22/09/2014	14	4
CP07	N/A	11187	03/09/2014	26/09/2014	15	6, 7
SC	SUBMERC	11192	05/09/2014	23/09/2014	12	2, 4
SC	ACOES	11199	05/09/2014	29/09/2014	16	1, 4
CP05	N/A	11230	10/09/2014	22/09/2014	13	6
CP05	N/A	11234	09/09/2014	24/09/2014	11	6, 9
CP03	N/A	11245	11/09/2014	01/10/2014	14	4
SC	SUBAFIN	11250	10/09/2014	24/09/2014	10	7
SC	SUBMERC	11252	11/09/2014	22/09/2014	7	7
SC	SUBMERC	11253	11/09/2014	23/09/2014	8	7

Documento firmado digitalmente



“Hacia la consolidación de Colombia como 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



dnUv yK6l uZVh +jgB yYsS 5Z2l wRO=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-framitesonline>



CP04	N/A	11254	10/09/2014	25/09/2014	11	6, 7
CP04	N/A	11285	15/09/2014	26/09/2014	10	4
CP05	N/A	11286	12/09/2014	24/09/2014	9	6
CP05	N/A	11287	12/09/2014	29/09/2014	11	6, 7
CP05	N/A	11290	12/09/2014	19/09/2014	5	6, 9
CP05	N/A	11369	19/09/2014	21/10/2014	21	1
CP05	N/A	11425	23/09/2014	21/10/2014	19	1
CP05	N/A	11426	23/09/2014	21/10/2014	19	1
SC	SUBDEMAR	11446	24/09/2014	10/10/2014	19	1, 7
CP05	N/A	11450	25/09/2014	22/10/2014	18	1, 7
SC	SUBMERC	11439	23/09/2014	22/10/2014	22	1, 6, 7
SC	SUBMERC	11460	24/09/2014	22/10/2014	19	1, 6, 7
CP03	N/A	11498	29/09/2014	15/10/2014	11	9
CP03	N/A	11532	01/10/2014	24/10/2014	16	1, 9
CP05	N/A	11436	23/09/2014	24/11/2014	40	1
SC	ASIMPO	11477	27/09/2014	29/10/2014	22	1
CP05	N/A	11495	29/09/2014	29/10/2014	21	1
CP05	N/A	11526	30/09/2014	31/10/2014	22	1
SUBDEMAR	LITORALES	11537	02/10/2014	30/10/2014	20	1
SC	ASIMPO	11546	02/10/2014	07/11/2014	24	1
SC	GLEMAR	11572	06/10/2014	07/11/2014	22	1
CIOH	N/A	11640	08/10/2014	07/11/2014	21	1
CIOH	N/A	11642	08/10/2014	07/11/2014	20	1
SC	GRASI	11730	11/10/2014	12/11/2014	21	1
CP01	N/A	11736	15/10/2014	07/11/2014	16	1, 5
SC	GRASI	11739	15/10/2014	12/11/2014	19	1
SC	GLEMAR	11755	15/10/2014	19/11/2014	23	1
CP06	N/A	11759	16/10/2014	07/11/2014	15	5
CP01	N/A	11735	15/10/2014	07/11/2014	16	1
CP01	N/A	11785	17/10/2014	07/11/2014	14	5
CP01	N/A	11801	19/10/2014	14/11/2014	19	1
CP14	N/A	11811	20/10/2014	13/11/2014	17	13
CP14	N/A	11812	20/10/2014	13/11/2014	17	13
CP09	N/A	11813	20/10/2014	05/11/2014	11	13
CP05	N/A	11843	21/10/2014	19/11/2014	20	1

Documento firmado digitalmente



“Hacia la consolidación de Colombia como 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



dnUv yK6I uZVh +jgB yYsS 5Z2/ wFO=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



CP15	N/A	11844	15/10/2014	21/10/2014	4	6, 7
CP06	N/A	11845	17/10/2014	17/10/2014	-	6, 7
CP04	N/A	11852	09/10/2014	28/10/2014	12	6, 7
CP05	N/A	11864	21/10/2014	25/11/2014	23	1, 6, 7
CP07	N/A	11924	15/10/2014	27/10/2014	8	5, 6, 7
CP07	N/A	11925	15/10/2014	29/10/2014	10	5, 6, 7
CP04	N/A	11987	29/10/2014	31/10/2014	2	6
CP02	N/A	12891	13/11/2014	21/11/2014	5	5
CP02	N/A	12863	13/11/2014	21/11/2014	5	5
CCCP	N/A	13973	20/11/2014	26/11/2014	4	6
SC	Grudhu	12776	12/11/2014	09/12/2014	17	1
SC	SUBMERC	13087	14/11/2014	16/12/2014	20	1
CP03	N/A	13961	25/11/2014	12/12/2014	12	9
CP05	N/A	14033	25/11/2014	10/12/2014	10	6
CP05	N/A	14034	24/11/2014	10/12/2014	10	6, 7
CP05	N/A	14052	27/11/2014	15/12/2014	11	6, 7
CP05	N/A	14053	27/11/2014	09/12/2014	7	6, 7
CP08	N/A	14135	24/11/2014	09/12/2014	10	5, 6, 7
CP07	N/A	14180	04/12/2014	16/12/2014	7	5, 6
CP05	N/A	14237	05/12/2014	24/12/2014	13	3, 5, 6, 9
CP12	N/A	14280	09/12/2014	12/12/2014	3	6
CP05	N/A	14335	12/12/2014	18/12/2014	4	6, 7, 9
CP08	N/A	14334	16/12/2014	23/12/2014	8	7, 8
SC	SUBDEMAR	14178	19/11/2014	30/12/2014	27	1, 6
SC	SUBMERC	9530	27/05/2014	23/12/2014	141	1
CP05	N/A	14236	03/12/2014	06/01/2015	21	1, 6, 7
SC	Asimpo	14545	04/12/2014	06/01/2015	20	1, 6, 7
CP05	N/A	14343	15/12/2014	30/12/2015	10	6, 7
SC	SUBMERC	14394	21/12/2014	19/01/2015	18	1
CP03	N/A	14364	18/12/2014	15/01/2015	17	1, 14
SC	GLEMAR	14422	23/12/2014	26/01/2015	21	1
SC	GLEMAR	14447	19/12/2014	23/01/2015	22	1, 6

Documento firmado digitalmente



“Hacia la consolidación de Colombia como 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