

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



Prosperidad  
para todos

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., 19/7/2013

No. **29201304246** 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, segundo trimestre 2013.

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 segundo trimestre 2013.

**A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

1. Durante el segundo trimestre de 2013 se recibieron 1315 modalidades de petición.

Modalidad	Número recibidas
Der. Petición	90
Petición	383
Queja	9
Reclamo	2
Sugerencia	20
Felicitación	6
Consulta	795
Tutela	9
<b>Total</b>	<b>1315</b>



«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](http://www.dimar.mil.co)

**2. Requerimientos por modalidad de la petición:**

Modalidad	Número recibidas	%
Der. Petición	90	6.84%
Petición	383	29.12%
Queja	9	0.68%
Reclamo	2	0.15%
Sugerencia	20	1.52%
Felicitación	6	0.45%
Consulta	795	60.45%
Tutela	9	0.68%
<b>Total</b>	<b>1315</b>	<b>100%</b>

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	828	62.96%
Telefónica	142	10.79%
Buzón de sugerencias	2	0.15%
Línea anticorrupción	4	0.30%
Página web	7	0.53%
Correo electrónico	192	14.6%
Correo Postal	133	10.11%
Otro	6	0.45%
<b>Total</b>	<b>1315</b>	<b>100%</b>

**4. Seguimiento respuesta por parte de las instancias competentes:**

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Dirección General	1	1
Grupo Coordinación General	64	64
Subdirección de Marina Mercante	6	6
Grupo Legal Marítimo	3	3
Subdirección de Desarrollo Marítimo	1	1
Grupo Desarrollo Humano	1	1
Subdirección Administrativa y Financiera	2	2
Capitanía de Puerto de Buenaventura	214	212
Capitanía de Puerto de Tumaco	62	62
Capitanía de Puerto de Barranquilla	20	20



«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](http://www.dimar.mil.co)

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Capitanía de Puerto de Santa Marta	40	40
Capitanía de Puerto de Cartagena	62	53
Capitanía de Puerto de Riohacha	12	12
Capitanía de Puerto de San Andrés	1	1
Capitanía de Puerto de Turbo	448	448
Capitanía de Puerto de Coveñas	173	173
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	4	4
Capitanía de Puerto de Guapi	68	68
Capitanía de Puerto de Providencia	22	22
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	33	33
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	2	2
Capitanía de Puerto de Leticia	2	2
Capitanía de Puerto de Inírida	11	11
Capitanía de Puerto de Leguízamo	7	7
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	25	25
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico	11	11
Grupo Intendencia Regional 1	20	20
<b>Total</b>	<b>1315</b>	<b>1303</b>

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

##### 5. Temática requerimiento

Temática requerimiento	Número recibidas	%
Licenciamiento y titulación	377	28.67%
Naves o artefactos	517	39.32%
Licencias de explotación comercial	20	1.52%
Trámite y/o solicitudes de Litorales	126	9.58%
Licencias de transporte marítimo	22	1.67%
Protección de buques e instalaciones portuarias	16	1.22%
Arribos y zarpes	42	3.19%
Señalización marítima	2	0.15%
Convocatoria licitación	20	1.52%
Productos y servicios meteo-marinos	10	0.76%
Protección del medio marino	33	2.51%
Servicios hidrográficos	7	0.53%
Otros	123	9.35%
<b>Total</b>	<b>1315</b>	<b>100%</b>



«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](http://www.dimar.mil.co)

## 6. Conclusiones y recomendaciones:

Para el segundo trimestre de 2013 fueron recibidas 1315 peticiones donde la consulta ocupa el primer lugar con el 60.45%, seguido de las peticiones (29.12%), derechos de petición (6.84%), sugerencia (1.52%), queja (0.68%), felicitación (0.45%) y reclamo (0.15%), siendo el 39.32% del total de las peticiones relacionadas con naves y artefactos y el 28.67% relacionadas con titulación de gente de mar.

Como se evidencia en los resultados, para el segundo trimestre de 2013, se presentaron en un mínima cantidad peticiones como quejas y/o reclamos; estas peticiones tratan sobre el funcionamiento de algunas herramientas del Portal Marítimo Colombiano, para lo cual, inmediatamente se recibieron las notificaciones, fue puesto en conocimiento de las áreas correspondientes, quienes tomaron las acciones adecuadas para disponer el servicio lo más pronto al ciudadano.

De igual forma se informó que debido a la actualización de las herramientas que se están generando en el Portal, probablemente en ocasiones, estas podrían presentar inconvenientes.

Es de resaltar que la Entidad ha promovido el acceso de los ciudadanos al sistema de peticiones, con el fin de generar un lazo más efectivo con los mismos, razón por la cual se presentan un mayor número de peticiones recibidas, orientadas a recibir información de la Entidad.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Actualmente la Entidad se encuentra en el proceso de actualización y mejoramiento de sus herramientas de participación e interacción ciudadana, con el fin de disponerlos para el ciudadano y que a través de estas se puedan generar espacios de participación activa de los usuarios, a fin de cumplir con las políticas emanadas referentes a los temas de participación y servicio al ciudadano.
2. En todos los casos en que el ciudadano indicó un número de celular en la petición interpuesta, se envió a su móvil un mensaje SMS, informando el momento en que fue respondida su petición, con el fin de que se remita al correo electrónico registrado al realizar su requerimiento para conocer la contestación.

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. El 30 de abril del año en curso, se publicó en el Portal Marítimo Colombiano el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo con lo estipulado en el Decreto N°. 2641 de 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](http://www.dimar.mil.co)

En dicho plan se contempla el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la metodología emanada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, así como los planes de rendición de cuentas, racionalización de trámites y de atención al ciudadano.

El Plan se encuentra disponible en la siguiente dirección web:

[http://www.dimar.mil.co/sites/default/files/attach/plan\\_anticorruccion\\_atencion\\_ciudadano\\_dimar\\_2013.pdf](http://www.dimar.mil.co/sites/default/files/attach/plan_anticorruccion_atencion_ciudadano_dimar_2013.pdf)

2. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el segundo trimestre 2013:

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	<b>Gente de Mar</b>	
	Títulos	262
	Licencias	751
	Documentos de Identificación del Marino (DIM)	345
	<b>Empresas</b>	
	Astilleros	6
	Empresa de Servicio Marítimo - Astilleros	
	Empresa de Servicio Marítimo	2
	Taller de reparación	2
	Empresa de Servicio Marítimo - Practicaje	2
	Empresa de Servicio Marítimo - Suministros varios	0
	Empresa de Servicio Marítimo - Batimétrico	1
	Empresa de Servicio Marítimo - Remolque	1
	Empresa de Servicio Marítimo - Inspecciones	1
	Empresa de Servicio Marítimo - Dragado	1
Empresa de Servicio Marítimo - Suministro de combustible	1	
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	Empresa de Servicio Marítimo - Buceo	3
	Agente marítimo	14
	Permisos de operación de pesqueros extranjeros	9
	Permisos para yates y veleros extranjeros	82
	Permisos de permanencia de naves extranjeras	6
	<b>Naves</b>	
	Matrículas	127
	Cancelación de matrículas	12
	Asignación de NIC	1180

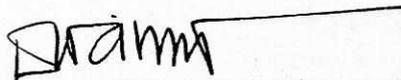


Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
	<b>Transporte</b>	
	Habilitación y permiso de operación	2
	Adiciones y modificaciones	24
	Registro de naves	116
	Fletamento de naves	1064
	Asignación de letras de llamada	198
	<b>Subtotal trámites SUBMERC</b>	<b>4329</b>
<b>SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO MARÍTIMO (SUBDEMAR)</b>		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
<b>Subdirección de Desarrollo Marítimo</b>	Actos Administrativos de Investigación Científica Marina	1
	<b>Subtotal trámites SUBDEMAR</b>	<b>1</b>
<b>SUBDEMAR</b>		
<b>Total trámites Dimar segundo trimestre 2013</b>		<b>4330</b>

3. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el segundo trimestre 2013:

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

Atentamente,



Contralmirante ERNESTO DURÁN GONZÁLEZ  
Director General Marítimo

Anexos: A «Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias segundo trimestre 2013».



«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](http://www.dimar.mil.co)

## Anexo A

## «Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias segundo trimestre 2013»

Recepción	Solución	# Solicitud	Dependencia	Modalidad de petición	Tema
02/04/2013	03/04/2013	03286	SUBAFIN	Petición	Otros
02/04/2013	02/04/2013	03287	GRUCOG	Pet. info.	Naves
03/04/2013	03/04/2013	03288	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
03/04/2013	03/04/2013	03289	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
02/04/2013	03/04/2013	03290	GRUCOG	Pet. info.	Otros
03/04/2013	03/04/2013	03291	GRUCOG	Pet. info.	Otros
03/04/2013	05/04/2013	03292	SUBMERC	Petición	Otros
04/04/2013	04/04/2013	03293	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
04/04/2013	04/04/2013	03294	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
04/04/2013	04/04/2013	03295	GRUCOG	Pet. info.	Otros
04/04/2013	04/04/2013	03296	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
08/04/2013	09/04/2013	03297	GRUCOG	Consulta	Otros
09/04/2013	09/04/2013	03298	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
09/04/2013	10/04/2013	03299	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
10/04/2013	12/04/2013	03300	SUBMERC	Reclamo	VirtualDimar
12/04/2013	15/04/2013	03301	GRUCOG	Consulta	Naves
14/04/2013	15/04/2013	03302	GRUCOG	Pet. info.	Consulta bases de datos
15/04/2013	15/04/2013	03303	GRUCOG	Pet. info.	Otros
15/04/2013	18/04/2013	03304	GRUCOG	Denuncia	Naves
16/04/2013	18/04/2013	03305	GRUCOG	Petición	Hoja de Vida
17/04/2013	03/05/2013	03306	DIMAR	Petición	Concesiones (BUP)
17/04/2013	18/04/2013	03307	GRUCOG	Pet. info.	Naves
16/04/2013	18/04/2013	03308	GRUCOG	Pet. info.	VirtualDimar.
18/04/2013	18/04/2013	03309	GRUCOG	Consulta	Otros
18/04/2013	19/04/2013	03310	GRUCOG	Consulta	Otros
18/04/2013	19/04/2013	03311	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
18/04/2013	02/05/2013	03312	CP05	Petición	Concesiones (BUP)
18/04/2013	03/05/2013	03313	CIOH	Petición	Concesiones (BUP)
19/04/2013	03/05/2013	03314	GLEMAR	Pet. info.	Concesiones (BUP)
19/04/2013	19/04/2013	03315	GRUCOG	Pet. info.	Datos o información Capitanías
19/04/2013	19/04/2013	03316	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
22/04/2013	07/05/2013	03317	GLEMAR	Pet. info.	Concesiones (BUP)
22/04/2013	24/04/2013	03318	GRUCOG	Pet. info.	Datos o información Capitanías
22/04/2013	24/04/2013	03319	GRUCOG	Consulta	Otros
23/04/2013	24/04/2013	03320	GRUCOG	Pet. info.	Naves
23/04/2013	24/04/2013	03321	GRUCOG	Pet. info.	Datos o información Capitanías
12/04/2013	18/04/2013	03322	GLEMAR	Petición	Naves
25/04/2013	25/04/2013	03323	GRUCOG	Consulta	VirtualDimar
25/04/2013	25/04/2013	03324	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
27/04/2013	08/05/2013	03325	SUBDEMAR	Petición	Otros
29/04/2013	30/04/2013	03326	GRUCOG	Petición	Hoja de Vida
01/05/2013	10/05/2013	03327	GRUDHU	Petición	Otros
01/05/2013	02/05/2013	03328	GRUCOG	Pet. info.	Otros
03/05/2013	09/05/2013	03329	GRUCOG	Petición	Otros



«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](http://www.dimar.mil.co)

Recepción	Solución	# Solicitud	Dependencia	Modalidad de petición	Tema
06/05/2013	21/05/2013	03330	CP03	Pet. info.	Naves
07/05/2013	07/05/2013	03331	GRUCOG	Pet. info.	Naves
07/05/2013	07/05/2013	03332	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
08/05/2013	23/05/2013	03333	CP03	Reclamo	Concesiones (BUP)
09/05/2013	30/05/2013	03334	GRUCOG	Petición	Otros
16/05/2013	23/05/2013	03335	CP05	Petición	Concesiones (BUP)
17/05/2013	17/05/2013	03336	GRUCOG	Pet. info.	Consulta bases de datos
17/05/2013	17/05/2013	03337	SUBMERC	Petición	Licencia Gente de Mar
17/05/2013	20/05/2013	03338	GRUCOG	Pet. info.	Otros
17/05/2013	27/05/2013	03339	CP04	Petición	Otros
19/05/2013	20/05/2013	03340	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
20/05/2013	20/05/2013	03341	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
20/05/2013	21/05/2013	03342	GRUCOG	Pet. info.	Naves
23/05/2013	30/05/2013	03343	CIOH	Petición	Otros
28/05/2013	28/05/2013	03344	GRUCOG	Consulta	Otros
28/05/2013	30/05/2013	03345	SUBMERC	Petición	Otros
28/05/2013	28/05/2013	03346	GRUCOG	Pet. info.	Concesiones (BUP)
28/05/2013	05/06/2013	03347	SUBMERC	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
29/05/2013	29/05/2013	03348	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
29/05/2013	30/05/2013	03349	GRUCOG	Consulta	Otros
29/05/2013	30/05/2013	03350	GRUCOG	Consulta	Otros
30/05/2013	30/05/2013	03351	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
31/05/2013	31/05/2013	03352	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
31/05/2013	31/05/2013	03353	GRUCOG	Pet. info.	Naves
01/06/2013	04/06/2013	03354	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
03/06/2013	04/06/2013	03355	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
03/06/2013	04/06/2013	03356	GRUCOG	Consulta	Otros
04/06/2013	05/06/2013	03357	GRUCOG	Pet. info.	Otros
04/06/2013	05/06/2013	03358	GRUCOG	Petición	Otros
05/06/2013	06/06/2013	03359	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
06/06/2013	06/06/2013	03360	SUBAFIN	Pet. info.	VirtualDimar
12/06/2013	12/06/2013	03361	GRUCOG	Pet. info.	Consulta bases de datos
13/06/2013	14/06/2013	03362	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
13/06/2013	14/06/2013	03363	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
17/06/2013	18/06/2013	03364	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
17/06/2013	28/06/2013	03365	SUBMERC	Petición	Otros
18/06/2013	21/06/2013	03366	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
23/06/2013	03/07/2013	03367	CP07	Petición	Naves
24/06/2013	24/06/2013	03368	GRUCOG	Pet. info.	Otros
25/06/2013	25/06/2013	03369	GRUCOG	Petición	Hoja de Vida
25/06/2013	02/07/2013	03370	CP12	Pet. info.	Naves
28/06/2013	02/07/2013	03371	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar
29/06/2013	02/07/2013	03372	GRUCOG	Pet. info.	Licencia Gente de Mar



«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](http://www.dimar.mil.co)