



Bogotá, D. C. Octubre 09 de 2018

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana – Secretaría General

Ministerio de Defensa Nacional

Bogotá

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias III trimestre 2018

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima, en el periodo de la referencia.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación se presenta el cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior: II trimestre 2018.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Recibidas periodo anterior	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	No. De días vencidos	% pendientes por resolver
1007	1007	0	0	0.00%

1.2 PERIODO ACTUAL

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver vencidas	N° De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
927	927	0	0	0

1.3 GESTIÓN PQRS VENCIDAS

Corresponde a las reiteraciones efectuadas a las oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional).

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



A la fecha de corte del presente informe no se encuentran peticiones pendientes por resolver en el punto «1.2 PERIODO ACTUAL», dado lo anterior no se relacionan dependencias o entidades con las cuales se presenten reiteraciones para la solución o respuesta de las peticiones recibidas ni se presenta la necesidad de generar acciones correctivas.

Dependencias o Entidades	Reiteraciones	Respuestas definitivas
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas y vinculadas al GSED	0	0

La Dirección General Marítima cuenta con un procedimiento de atención a peticiones (G5-02-PRO-001) que es controlado por el Área de Servicio y Participación Ciudadana (Asepac) y que dentro de diferentes objetivos, se encuentra el de dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos dentro de los tiempos legalmente establecidos. De esta manera, se mitiga la emisión de respuestas extemporáneas. Aunque el sistema PQRS envía de manera automática notificaciones a los funcionarios que tienen asignada alguna tarea del proceso de respuesta a la petición (el día en que se radica la petición, cinco días antes de vencerse, un día anterior al vencimiento, el día de vencimiento y de aquí para adelante todos los días), diariamente, Asepac genera un informe de las peticiones pendientes por resolverse en el que se relacionan los responsables de peticiones que se deben responder ese mismo día y al otro día, enviando correo electrónico a todos los involucrados y sus superiores, con el fin de dar respuesta dentro de los tiempos establecidos.

Si aun así, no se da respuesta a la petición, el procedimiento en mención, indica que se debe solicitar informe por escrito y respuesta inmediata, para lo cual se hace uso del formato Seguimiento a Peticiones (G5-02-FOR-001). Esto nos coadyuva a que las peticiones se respondan dentro del tiempo y/o a la brevedad posible cuando ya se han vencido.

Para el seguimiento a las peticiones vencidas, la Entidad cuenta con un indicador, llamado: «Tiempo de respuesta de las peticiones vencidas», que para el trimestre a reportar, nos indica que en promedio, las peticiones vencidas, se están respondiendo en 1.86 días más a lo establecido normativamente.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencias	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Subtotal
Apoyo CP01	75	0	0	5	0	0	80
Apoyo CP05	87	0	4	9	2	0	102
Apoyo CP07	12	0	1	1	0	0	14
Apoyo CP08	3	0	0	0	0	0	3
Área de Apoyo SUBMERC	122	0	3	1	0	0	126
Área de Empresas de Servicios	9	0	0	1	0	0	10

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Marítimos							
Área de Gente de Mar	57	0	26	2	0	0	85
Área de Litorales	12	0	0	1	0	0	13
Área de Naves	16	0	1	5	0	0	22
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	17	0	0	2	0	0	19
Área de Señalización Marítima	8	0	0	1	0	0	9
Área de Transporte Marítimo	11	0	0	1	0	0	12
Área de Transporte y Certificación	10	0	2	0	0	0	12
Área Financiera	17	0	2	8	0	0	27
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	7	0	0	1	0	0	8
Capitanía de Puerto de Barranquilla	16	0	0	1	0	0	17
Capitanía de Puerto de Leticia	1	0	0	0	0	0	1
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	1	0	0	0	0	0	1
Capitanía de Puerto de Tumaco	15	0	0	3	1	0	19
Gente de Mar CP04	22	0	0	2	4	0	28
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0	0	0	0	2	3
Grupo de Control Interno	1	0	0	0	0	0	1
Grupo de Desarrollo Humano	14	0	0	1	0	0	15
Grupo de Planeación	1	0	0	0	0	0	1
Grupo Legal Marítimo	20	1	1	3	2	4	31
Litorales CP14	4	0	0	0	0	0	4
Marina Mercante CP12	1	0	0	0	0	0	1
Naves CP09	12	0	0	0	1	0	13
Planeación CIOH	3	0	1	0	0	0	4
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	157	0	2	35	2	0	196
Jurídica CP09	9	0	1	0	0	0	10
Área de Investigación Científica	6	0	0	4	0	0	10
Apoyo CP14	1	0	1	1	0	0	3
Capitanía de Puerto de Providencia	3	0	0	0	0	0	3
Área de Inspecciones Marítimas	2	0	0	1	0	0	3
Apoyo buques Oceanográficos CIOH	0	0	0	1	0	0	1
Mejoramiento Continuo INRED4	3	0	1	0	0	0	4
Apoyo CP04	10	0	1	0	0	0	11
Grupo Intendencia Regional No. 4	1	0	0	0	0	0	1
Área de Reglamentación Marítima	1	0	0	0	0	0	1

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Subdirección Administrativa y Financiera	2	0	1	0	0	0	3
Total general	770	1	48	90	12	6	927

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Clase de asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Subtotal	%
Aspectos misionales	615	0	43	60	9	2	729	79%
Aspectos contenciosos	0	0						0%
Aspectos de contratación	0	0						0%
Aspectos de personal	17	0	0	2	0	0	19	2%
Aspectos de salud	0	0						0%
Orden público - operaciones	0	0						0%
Servicio militar	0	0						0%
Bienes muebles e inmuebles	0	0						0%
DDHH y DIH	1	0	0	0	0	0	1	0%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0						0%
Aspectos financieros - nóminas	29	0	3	9	1	0	42	5%
Incorporación cursos	0	0						0%
Aspectos de vivienda	0	0						0%
Atención al usuario	108	1	2	19	2	4	136	15%
Administración y logística	0	0						0%
Control comercio de armas	0	0						0%
Aspectos prestacionales	0	0						0%
Total	770	1	48	90	12	6	927	100%

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

- A. Aspectos Misionales:** Información general y estado de trámites radicados por los usuarios.
- B. Atención al usuario:** Solicitud de información sobre horarios de atención, datos de contacto, funciones y trámites adelantados de la Dirección General Marítima, copia de documentos e históricos expedidos por Dimar
- C. Aspectos de personal:** Envío de hojas de vida, solicitud de certificaciones laborales.
- D. Derechos humanos y DDHH:** Se recibe una presunta denuncia frente al abuso de un funcionario de una unidad regional.
- E. Aspectos financieros – Nóminas:** Información general, solicitud de documentos, presentación de presuntas irregularidades en procesos de contratación, multas.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Es pertinente mencionar que la Dirección General Marítima cuenta con un Call Center donde de forma unificada se reciben las llamadas de la línea directa 3286800 y línea gratuita nacional 01 8000 115 966, por este motivo se presenta de forma unificada la información en el ítem denominado «Línea gratuita».

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a los sitios: www.dimar.mil.co o www.anticorrupcion.gov.co



Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	357	39%
Presencial	242	26%
Línea Gratuita	62	7%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	96	10%
Chat	11	1%
Empresas de mensajería	159	17%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	927	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Medio de recepción	Total	%
Urna de cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	0	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	7.224	82%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1.199	14%
Foros	0	0%
Otros (chat)	350	4%
Total	8.773	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Dando cumplimiento a lo estipulado en la circular CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013, emitida por la Secretaría General del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente a la documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se establecieron las siguientes acciones:

1. AC-0042: De acuerdo a la implementación de acciones de mejora tendientes al cumplimiento de los tiempos establecidos por Ley (1755/2015) se genera la creación de tareas las cuales buscan fortalecer las acciones de los servidores tendientes a la respuesta oportuna de peticiones, por este motivo se generó cargue en el Sistema de Mejoramiento Continuo (Simec), las siguientes tareas:

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



?	Atención al Ciudadano	AC-0042_Tiempos de respuesta a PQRS	Actividades de fortalecimiento de habilidades funcionarios para la mejora continua del proceso de atención al ciudadano	01/jun/2018 15:14:00	10/dic/2018 23:59:00
?	Atención al Ciudadano	AC-0042_Tiempos de respuesta a PQRS	Informe de vencimiento de PQRS dirigido a Director General Marítimo	01/jun/2018 15:12:00	11/dic/2018 23:59:00
?	Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2018	4. Dimensión Evaluación de Resultados > Plan Anticorrupción, servicio y atención al ciudadano 2018 > Servicio y Participación Ciudadana > Verificar la implementación de los lineamientos y/o parámetros internos para garantizar la atención y comunicación con el ciudadano	Realizar campaña interna de concientización para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio con el usuario (aplica para gestores de PQRS y Trámites)	01/mar/2018 18:37:00	30/nov/2018 23:58:00
?	Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2018	4. Dimensión Evaluación de Resultados > Plan Anticorrupción, servicio y atención al ciudadano 2018 > Servicio y Participación Ciudadana > Verificar la implementación de los lineamientos y/o parámetros internos para garantizar la atención y comunicación con el ciudadano	Gestionar ajustes en el módulo PQRS, para peticiones que requieran acciones de mejora, esto deberá reflejarse en informes del sistema.	01/mar/2018 18:38:00	31/oct/2018 18:38:00
?	Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2018	4. Dimensión Evaluación de Resultados > Plan Anticorrupción, servicio y atención al ciudadano 2018 > Servicio y Participación Ciudadana > Divulgar los lineamientos y/o parámetros internos para garantizar la atención y comunicación con el ciudadano > Semana de servicio al ciudadano	Realizar actividades con los funcionarios donde se promueva la cultura de servicio.	23/jul/2018 18:24:00	15/dic/2018 23:59:00

Explicación de tareas de la acción correctiva:

- Dentro del periodo de análisis (III trimestre) se realizó una charla con los funcionarios de Sede Central y las Unidades Regionales la cual fue dictada por la Doctora Guiomar Nannetti, la presente actividad se logró con el apoyo otorgado por parte de la Reserva Naval. Este taller tuvo como fin la sensibilización de personal en torno al servicio y cómo sus acciones aportan a cumplimiento de los objetivos de la Entidad.



- Así mismo se efectuó la actividad denominada «Servicio Mundialista, Pasión por el servicio» donde se fortaleció el trabajo en equipo, sentido de pertenencia, y buenas relaciones interpersonales, los resultados de la actividad fueron gratos ya que las unidades con gran entrega dieron cumplimiento a cada reto planteado, la premiación y entrega de reconocimientos se celebró en Barranquilla el pasado 10 de septiembre con la participación del Director General Marítimo, Señor Vicealmirante Mario German Rodríguez Viera.

“Consolidemos nuestro país marítimo”



- Como tarea adicional de acuerdo a solicitud recibida por parte del Director General Marítimo Señor Vicealmirante Mario Germán Rodríguez Viera, se genera el reporte trimestral de las peticiones que presentan vencimientos.
- Así mismo con las tareas incluidas en el plan de acción de la vigencia 2018, se pretende a través de actividades dirigidas al fortalecimiento de habilidades blandas generar la concientización de los funcionarios en el cumplimiento de los acuerdos de nivel operativo y la mejora continua del servicio interno y externo para el mejoramiento de aspectos determinados que se identifican en los resultados de gestión de peticiones en cada periodo.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



6.1 Medición de satisfacción

Para el canal de atención chat, no se reportan calificaciones de percepción ya que por migración a un nuevo aplicativo esta información a la fecha no es posible confirmarla

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Sistema de atención a peticiones	130	83	16	20	11
Satisfacción Telefónica	424	0	395	0	29
Satisfacción chat	0	0	0	0	0
Satisfacción presencial	826	658	164	4	0
Total	1380	741	575	24	40

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	12
Opiniones positivas	0
agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	506

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	1
Reclamos	48
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	48

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Dimar realiza reunión para socializar puntos de control sobre el río Putumayo.
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto en Puerto Leguízamo, realizó una reunión con varias autoridades locales para socializar los puntos de control que serán colocados sobre el río Putumayo y el análisis y verificación de los mismos.
- Dimar realiza en Cartagena taller sobre ordenamiento del territorio marino costero.
La Dirección General Marítima (Dimar) en compañía de Ecopetrol, Universidad Pontificia Bolivariana y la Universidad Nacional, realizará en Cartagena el taller: "Uso, aplicación y apropiación de herramientas tecnológicas para el ordenamiento del territorio marino costero del territorio colombiano. Hacia la correcta toma de decisiones".

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



- Buenaventura fue sede del VI Encuentro de Centros de Formación y Capacitación Marítima**
 Como parte de su política institucional, la Dirección General Marítima (Dimar), organizó en Buenaventura el VI Encuentro de Centros de Formación y Capacitación Marítima, con el propósito de revisar diferentes aspectos relacionados con la educación marítima en Colombia.
- En Cartagena, Dirección General Marítima continúa vigilancia a bienes de uso públicos de la Nación**
 En lo que va corrido de este año, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto en Cartagena, ha realizado 108 inspecciones a bienes de uso público de la Nación.
- Dimar realizó talleres sobre Seguridad Integral Marítima para temporada de avistamiento de ballenas**
 En cumplimiento de las actividades de preparación para cada temporada turística del año y con motivo del desarrollo de la temporada de avistamiento de ballenas en el Pacífico colombiano, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto en Buenaventura, organizó los Talleres de Sensibilización en Seguridad Integral Marítima con el gremio de motoristas de la región.
- Dimar anuncia mejoras para la navegación en el canal de acceso de Barranquilla**
 De acuerdo con el análisis de los planos batimétricos del canal de acceso de Barranquilla realizado ayer domingo, 15 de julio de 2018, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto en Barranquilla, determinó que las condiciones siguen cambiantes y que se autorizan los siguientes calados de buques, para el ingreso al canal.
- Dirección General Marítima: aportando a la construcción de tejido social en el puerto de Buenaventura**
 Promover espacios de intercambio entre la población infantil, gremio marítimo y la Gente de Mar de Buenaventura y fortalecer la acción educativa, abriendo espacios recreativos y de trabajo, es el objetivo para la actividad de construcción de tejido social que realizará la Dirección General Marítima (Dimar), en la comunidad de Buenaventura.
- Dimar participa en primer simulacro de pesca ilegal e ilícita en el Caribe colombiano**
 La Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Cartagena, participó en el primer simulacro de pesca ilegal e ilícita en el Caribe colombiano, que se realizó en la bahía interna de Cartagena y que fue liderada por la Comisión Colombiana del Océano.
- Dimar y Universidad Pontificia Bolivariana realizaron taller sobre ordenamiento del territorio marítimo colombiano**
 La Dirección General Marítima (Dimar), a través del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH), y la Universidad Pontificia Bolivariana, realizaron el taller “Uso, aplicación y apropiación de herramientas tecnológicas para el ordenamiento del territorio marítimo colombiano. Hacia la correcta toma de decisiones”.



Identificador: 3UBL LX1U -4X1 801W zpgc 08Qn i5U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



- *Director General Marítimo inspecciona centros de educación marítima en Bogotá*
Con el objetivo de conocer de primera mano las condiciones de infraestructura, pensum académico y calidad de los sistemas de gestión en la que la Gente de Mar y los que aspiran a hacerlo reciben su formación y capacitación, el Director General Marítimo, Vicealmirante Mario Rodríguez Viera, visitó dos centros de educación marítima en la ciudad de Bogotá.
- *En Tumaco, Dimar trabaja con los colegios para fortalecer la cultura ambiental en niños y jóvenes*
Con una serie de charlas y actividades lúdicas, la Dirección General Marítima (Dimar) continuó con su jornada de sensibilización sobre el cuidado ambiental con los niños y jóvenes de Tumaco.
- *Dimar y Colciencias trabajan en pro de la ciencia y la tecnología del país*
Con el objetivo de continuar promoviendo el desarrollo de la investigación científica en Colombia, el Director General Marítimo, Vicealmirante Mario Germán Rodríguez Viera y el Director de Colciencias, Alejandro Olaya, sostuvieron un encuentro estratégico a bordo del buque hidrográfico multipropósito ARC “Caribe”.
- *Dimar participó en Semana del Mar y del Río en Puerto Leguizamo*
La Dirección General Marítima (Dimar) se unió a la celebración de la Semana del Mar y del Río en Puerto Leguizamo con una serie de charlas sobre la importancia, capacidades y aportes a la Nación de la Entidad y sus regionales.
- *Dimar socializa en Buenaventura directrices y convenios OMI*
La Dirección General Marítima (Dimar) realizó una reunión en Buenaventura para socializar las directrices y convenios que forman parte de los instrumentos de la Organización Marítima Internacional (OMI) a fin de estar en concordancia con la normatividad y autoridades marítimas a nivel mundial.
- *Director General Marítimo agradeció y destacó labor de pilotos prácticos en Colombia*
El Director General Marítimo, Vicealmirante Mario Rodríguez Viera, exaltó la labor del ejercicio de los pilotos prácticos en Colombia al igual que la organización del tráfico simultáneo, coordinación de remolcadores, participación en las tareas de seguridad y emergencias durante la navegación.
- *Dimar participa en Mesa Agroclimática de Nariño*
La Dirección General Marítima (Dimar) forma parte de la Mesa Agroclimática de Nariño promovida por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).
- *Dimar y OMI realizan seminario taller sobre eficiencia energética y reducción de emisiones de gases en buques*
Con el objetivo de generar conciencia y fomentar el desarrollo de capacidades tecnológicas para el manejo eficiente de energía y reducción de emisión de gases provenientes de los buques, la Dirección General Marítima y la Organización Marítima

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Internacional a través del Centro de Cooperación en Tecnología Marítima de Latinoamérica (MTCC), lideran seminario taller referente en la materia.

- La Capitanía de Puerto de Tumaco y el SENA-Tumaco efectuaron curso de motorista costanero en el Municipio de la Tola*
Con el objetivo de capacitar y certificar a las personas que realizan actividades marítimas en la región del sur occidente colombiano, la Capitanía de Puerto de Tumaco efectuó la graduación del segundo curso de motoristas costaneros del año 2012 en el corregimiento de San Pablo de la Mar, municipio de la Tola.
- Dimar fondeará Boyas Metoceánicas en el Caribe en cumplimiento de la normatividad SOLAS*
Gracias a la implementación de estos nuevos equipos de ayudas a la navegación, Dimar ratifica su compromiso con el desarrollo sostenible del sector marítimo del país y con la seguridad marítima colombiana.
- "Escríbale al Director": una forma directa de comunicarse con la Dirección General Marítima*
El propósito de este medio es garantizar a los usuarios una respuesta ágil y eficaz, aprovechando la tecnología disponible. Gracias a ella, podrán ser notificados a través de mensajes de texto y correo electrónico sobre el estado de sus peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones a la Entidad; para hacer seguimiento a la comunicación enviada, el sistema expedirá un número único de registro.
- Dirección General Marítima participa en encuentro de Gestión del Riesgo de Chocó*
La Dirección General Marítima (Dimar) participó en el Encuentro de Coordinadores municipales para la Gestión del Riesgo de Desastres del departamento del Chocó; actividad que se realizó en Bahía Solano.
- Dimar fortalece sus relaciones con el gremio fluvial del Amazonas*
La Dirección General Marítima (Dimar) se reunió con representantes de la Cámara de Representantes del Amazonas y de la junta directiva de la Asociación Los Delfines, para promover alternativas de solución y socializar la posición de la Autoridad Marítima Colombiana frente a la problemática del transporte fluvial de pasajeros, cuando se realiza de manera ilegal e insegura, a bordo de embarcaciones menores que no están autorizadas para tal actividad.
- Dimar socializa normas para buceo recreativo en Cartagena*
En aras de fortalecer con el gremio marítimo las diversas actividades náuticas y recreativas que se realizan en Cartagena y la zona insular, la Dirección General Marítima (Dimar) socializó las normas para buceo recreativo con las de este sector presente en la ciudad.
- Dimar otorga licencias de navegación a pescadores del Golfo de Urabá*
Promoviendo los espacios de formación de la gente de mar para el seguro desarrollo de las actividades marítimas en el país, la Dirección General Marítima (Dimar) otorgó 19 licencias de navegación a pescadores del Golfo de Urabá.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=

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



- La Capitanía de Puerto de Tumaco y el SENA-Tumaco efectuaron curso de motorista costanero en el Municipio de la Tola
Con el objetivo de capacitar y certificar a las personas que realizan actividades marítimas en la región del sur occidente colombiano, la Capitanía de Puerto de Tumaco efectuó la graduación del segundo curso de motoristas costaneros del año 2012 en el corregimiento de San Pablo de la Mar, municipio de la Tola.
- Dimar adelanta Seminario Taller Inspección de Naves en Buenaventura
Con el objetivo de estandarizar criterios y procedimientos para la realización de inspecciones a naves y artefactos navales de bandera colombiana, la Dirección General Marítima (Dimar) realiza el Seminario Taller Inspección de Naves en Buenaventura.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- Diligenciamiento de la herramienta de autodiagnóstico correspondientes a las Políticas de Gestión institucional acuerdo lo indicado en Decreto 1499/2017. Se entregó la herramienta de autodiagnóstico para establecer el avance y seguimiento de la Política de Gobierno Digital y así orientar la formulación de acciones estratégicas para 2019.
- Auditoría de trámites por parte del Grupo de Control interno. Teniendo en cuenta el plan traslados la Estrategia de Racionalización de trámites fue asignada al área de Servicio y Participación ciudadana, la cual atenderá la auditoría.
- Reunión para tratar el tema de la información clasificada y reservada. La Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 (compilado en el Decreto único Reglamentario 1081 de 2015), el Decreto 2573 de 2014-Gobierno en Línea (compilado en el Decreto Único Reglamentario 1078/15), establecen que los sujetos obligados de estas normas deben publicar en el Portal de Datos del Estado Colombiano (www.datos.gov.co) y en el sitio web oficial el índice de información reservada/clasificada y el registro de activos de información. Para este registro se solicitó concepto a la oficina jurídica. Esta información será incluida en el índice de información clasificada y reservada para ser publicada en el Portal de Datos del Estado colombiano dando alcance a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Este listado se publicará garantizando que dichos datos queden enlazados o relacionados en el Portal de Datos, mediante una estrategia de base de datos federados.
- Asistencia a sesión virtual, convocada por el Ministerio de la Tics, para realizar el autodiagnóstico del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información- MSPI. Esta herramienta se encuentra alineado con el Marco de Referencia de Arquitectura TI y soporta transversalmente los otros componentes de la Estrategia Gobierno Digital. Mediante la adopción del Modelo de Seguridad y Privacidad por parte de las Entidades del Estado se busca contribuir al incremento de la transparencia en la Gestión Pública, promoviendo el uso de las mejores prácticas de Seguridad de la Información como base de la aplicación del concepto de Seguridad Digital.
- Asistencia al taller Ciclo de vida de los trámites a través del SUIT “Con énfasis monitoreo y seguimiento estrategia de racionalización”. El taller se realizó en la Función pública. El propósito está enfocado en menos costos, requisitos, tiempos de respuesta, pasos y más uso de tecnologías de la información y las comunicaciones evitando la presencia del ciudadano en las ventanillas públicas. La invitación la

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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



Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



realizó el Departamento Administrativo de la Función Pública y fue dirigido a los jefes de las oficinas de Planeación, de Control Interno y Administradores de Trámites.

- Con circular No. 20180852, se socializó a todos los funcionarios de Dimar el nuevo Decreto de Gobierno Digital (Decreto 1008/2018), por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital. Con la transformación de la Estrategia de Gobierno en Línea a una política de Gobierno Digital, se genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado, sino también los diferentes actores de la sociedad, son fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público. Se busca no solo que el uso de la tecnología sea ágil, sencillo y útil para las personas, sino también que la interacción entre los diferentes actores involucrados en la política se dé en medio de un ambiente seguro, corresponsable y previsible.
- Participación en Facebook Live convocado por el Ministerio de las Tics denominado “Hablemos de Gobierno Digital: Cómo se integra el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) a los servicios digitales de confianza y calidad. Se desarrollaron sesiones de profundización temática virtuales, en las cuales se abordan de manera específica elementos y lineamientos para la implementación de los habilitadores y el desarrollo de acciones que favorezcan el cumplimiento de los propósitos de la Política de Gobierno Digital.
- Asistencia al taller servicios ciudadano digitales convocado por el Ministerio de las Tics. Consiste en certificar las habilidades institucionales en gestión de TI que desarrollan las entidades para demostrar su talento de aprovechar adecuadamente la tecnología, al interior de la institución, y proporcionar servicios a los ciudadanos bajo esquemas de eficiencia y seguridad.
- Socialización a nivel interno e invitación a los funcionarios a participar en la construcción de los Manuales de Servicios Ciudadanos Digitales. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC) y la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital exponen a todos los interesados los manuales de los Servicios Ciudadanos Digitales (Carpeta Ciudadana, Autenticación Electrónica e Interoperabilidad), con los cuales se definen los requisitos, lineamientos, estándares y normas técnicas necesarias para la prestación de los servicios, y que deberán ser acreditados por los operadores para garantizar una oferta de calidad que beneficie a los ciudadanos.
- El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), presentó nuevamente para comentarios de todos los interesados el borrador del manual de la política de Gobierno Digital, documento que define los lineamientos, estándares y acciones a desarrollar por parte de las entidades públicas para la implementación de la Política de Gobierno Digital. Las grandes metas que se espera alcanzar con la implementación de la Política de Gobierno Digital son: habilitar y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad; lograr procesos internos seguros y eficientes a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información; tomar decisiones basadas en datos, a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información; empoderar a los ciudadanos a través de la consolidación de un Estado abierto, e impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC.



Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=

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



- El Departamento de la Función Pública invitó a participar en el taller "Transparencia y Acceso a la Información Pública". Con la nueva Ley de transparencia y acceso a la información pública nuestras entidades deben institucionalizar la promoción y la garantía del acceso a la información pública como un derecho fundamental; para tener un mayor conocimiento y argumentos que ayuden a cumplir con este propósito. El taller está dirigido a Jefes de servicio al ciudadano, Jefes de Talento Humano, Jefes de las Oficinas de Planeación y de Control Interno.

Trámites procesados en el trimestre

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Nombre trámite	N° trámites realizados
	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte	20
	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	20
	Aprobación de fletamento de naves	897
	Aprobación de registro de naves	99
	Asignación número de identificación del casco	724
	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren...	154
	Licencia empresas de servicios marítimos	81
	Certificado de tripulación mínima de seguridad	15
	Licencia de piloto práctico	41
	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	17
	Permiso de operación para remolcadores	16
	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	28
	Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales	05
	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas	182
	Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	237
	Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	948
	Licencia de peritos marítimos	57
	Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	01
	Aval de planes, programas y centros de formación y capacitación Marítima	13

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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

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

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800

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

Identificador: 3UBL LX1U -4X1 8O1W zpgc 08Qn i5U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Autorización de exención de una regla o norma marítima	01
Documento de identificación del marino	153
Asignación distintivo de llamada	313
Certificados de suficiencia	2249
Autorización para el arribo de nave	5054
Autorización de zarpe de naves	4362
Expedición de certificado internacional de Protección del Buque (PBIP)	03
Expedición declaración de cumplimiento de la Instalación Portuaria (PBIP)	13
Subtotal trámites SUBMERC	15703
Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados	03
Subtotal trámites SUBDEMAR	03
Total trámites	15.706

La publicación de los contratos del primer trimestre de 2018 se encuentra en el Portal Único de Contratación (PUC): <https://www.contratos.gov.co/>

Atentamente,

Capitán de Navío HERNANDO GARCIA GOMEZ
Coordinador Grupo de Coordinación General

Identificador: 3UBL LX1U -4X1 801W zpgc 08Qn i5U=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>