

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Ministerio de Defensa Nacional

Bogotá D. C.

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias I trimestre 2020.

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe de 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: III trimestre 2019.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
720	720	0	99	0.00%

Nota aclaratoria: En informe del periodo anterior no se reportaron peticiones pendientes por resolver vencidas. A la fecha no se registran peticiones pendientes por resolver del IV trimestre de 2019.

1.2 PERIODO ACTUAL

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
859	793	0	203	0.00%

Nota aclaratoria: Las peticiones que aún no han sido resueltas, se encuentran dentro de los tiempos establecidos. En el periodo de análisis se presentaron 76 peticiones vencidas con un promedio de respuesta extemporánea de 2,67 días.

“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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

1.3 GESTIÓN PQRS VENCIDAS

Frente 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), no se reportaron novedades.

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

Nota aclaratoria: No se presentan peticiones pendientes por resolver vencidas, por este motivo no se adjuntan acciones correctivas internas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencias	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Total
Planeación CCCP	1	0	0	0	0	0	1
Servicio de Atención y Participación Ciudadana	154	2	10	0	4	0	170
Área de Transporte Marítimo	19	0	0	0	0	0	19
Capitanía de Puerto de Buenaventura	42	1	1	0	2	0	46
Capitanía de Puerto de Cartagena	113	0	8	1	34	1	157
Área de Investigación Científica	25	0	0	0	0	0	25
Apoyo CP07	21	0	1	0	2	0	24
Área Seguridad y Operaciones Marítimas, Fluviales y Portuarias	24	0	0	0	0	1	25
Área de Apoyo SUBMERC	14	0	0	0	0	0	14
Naves CP10	1	0	0	0	0	0	1
Grupo de Desarrollo Humano	17	1	0	0	0	0	18
Naves CP09	1	1	0	0	0	0	2
Área de Naves	180	0	2	0	0	0	182
Apoyo CP04	24	0	0	0	4	0	28
Área de Litorales	10	0	0	0	0	0	10
Área Financiera	15	0	0	0	0	0	15
Capitanía de Puerto de Barranquilla	24	0	0	0	3	0	27

"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

A2-00-FOR-015-V1

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

Identificador: PX5x QLEL tcdU kxLe Q+YA h5jl ssY=

Capitanía de Puerto de Turbo	13	0	0	0	2	0	15
Área Patrimonio Cultural Sumergido	1	0	0	0	0	0	1
Grupo Legal Marítimo	13	0	0	0	0	1	14
Área de Empresas de Servicios Marítimos	13	0	1	0	0	0	14
Área Capitanías de Puerto	2	0	0	0	0	0	2
Capitanía de Puerto de Tumaco	7	0	0	0	1	0	8
Área de Señalización Marítima	1	0	0	0	0	0	1
Apoyo CP09	12	0	0	0	2	0	14
Área de Gente de Mar	5	0	1	0	0	0	6
Capitanía de Puerto de Riohacha	4	0	0	0	0	0	4
Marina Mercante CP12	3	0	0	0	0	0	3
Apoyo CP11	1	0	2	0	0	0	3
CIOH - Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	3	0	0	0	0	0	3
Marina Mercante CP16	1	0	0	0	0	0	1
Área de Inspecciones Marítimas	1	0	0	0	0	0	1
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	2	0	0	0	0	0	2
Grupo Intendencia Regional No. 1	1	0	0	0	0	0	1
Área de Reglamentación Marítima	2	0	0	0	0	0	2
Total general	770	5	26	1	54	3	859

*Tabla de convenciones

Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado	Abreviatura	Significado
CP01	Buenaventura	CP07	San Andrés	CP14	Puerto Bolívar
CP02	Tumaco	CP08	Turbo	CP15	Puerto Carreño
CP03	Barranquilla	CP09	Coveñas	CP16	Leticia
CP04	Santa Marta	CP10	Bahía Solano	CP17	Inírida
CP05	Cartagena	CP11	Guapi	CP19	Puerto Leguízamo
CP06	Riohacha	CP12	Providencia	CP20	Arauca
Asepac	Área de Servicio y Participación Ciudadana	Grudhu	Grupo de Desarrollo Humano	Subdemar	Subdirección de desarrollo Marítimo
Asimpo	Área de seguridad Integral Marítima y Portuaria	Subafin	Subdirección Administrativa y Financiera	Grucoi	Grupo de Control Interno
Glemar	Grupo Legal Marítimo	Submerc	Subdirección de Marina Mercante	Gplad	Grupo de planeación
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (Caribe)			Ginred4	Intendencia Regional Cartagena
CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico				
Semap	Señalización Marítima del Pacífico				
Semab	Señalización del Río Magdalena				

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Clase de asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Total	%
Aspectos misionales	643	3	26	0	48	2	722	84,05%

“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



Aspectos contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de contratación	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de personal	29	0	0	0	0	0	29	3,38%
Aspectos de salud	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Orden público - operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio militar	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
DDHH y DIH	0	1	0	0	0	0	1	0,12%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros - nóminas	20	0	0	0	0	0	20	2,33%
Incorporación cursos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Atención al usuario	78	1	0	1	6	1	87	10,13%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	770	5	26	1	54	3	859	100%

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

- A. Aspectos Misionales:** Información general y estado de trámites radicados por los usuarios.
- B. Aspectos de personal:** Envío de hojas de vida, solicitud de certificaciones laborales.
- C. Aspectos financieros – Nóminas:** Información general, solicitud de documentos, presentación de presuntas irregularidades en procesos de contratación, multas.
- D. 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

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 en Bogotá (1) 3286800 y la línea gratuita nacional 01 8000 115 966, por este motivo se presenta de forma unificada la información en el ítem denominado «Línea gratuita».

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	394	46%
Presencial	252	29%
Línea Gratuita	36	4%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	97	11%

“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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Chat	5	1%
Empresas de mensajería	75	9%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	859	100%

4.1 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0.00%
Línea Anticorrupción	33	0.27%
Buzón de sugerencias	0	0.00%
Atención presencial	10723	89,05%
Atención telefónica	0	0,00%
Call Center	1106	9,18%
Foros	0	0,00%
Otros (chat)	180	1,49%
Total	12042	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 está efectuando la gestión de actividades tendientes al mejoramiento de tiempos en la respuesta de las peticiones. Las actividades se enfocan al control y seguimiento de las peticiones a través de informes diarios remitidos a los gestores de PQRS, donde se informa al Coordinador General, jefes de subdirecciones, grupos, áreas y capitanes de puerto, las peticiones vencidas, las que tienen vencimiento cercano (el mismo día de envío del informe y el día siguiente hábil), vencimiento interno de acuerdo a los plazos estipulados en la Circular interna CR-20180187 la cual establece:

Modalidad de petición	Concepto	Ejemplo	Término para resolver legalmente	Término para resolver institucionalmente
Interés General o Particular	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.	Estado de un trámite Reconocimiento de un derecho	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Peticiones de documentos y de	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de	Copias de documentos Requisitos del trámite	Diez (10) días siguientes al recibo.	Cinco (05) días siguientes al recibo.

“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

A2-00-FOR-015-V1

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

Identificador: PX5x QLEL tcdU kxLe Q+YA h5jl ssY=



La seguridad es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

información documentos.

Información General

Copia de Normas

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los **3 días** siguientes.

Consulta

Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

Dicha respuesta no compromete la gestión de la Entidad.

¿Cuál es la importancia del Día Marítimo Internacional para DIMAR?

¿Cómo aporta DIMAR al desarrollo económico del país?

Treinta (**30**) días siguientes al recibo.

Veinte (**20**) días siguientes al recibo.

Peticiones entre autoridades

Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra autoridad.

Petición presentada por el Ministerio de Ambiente.

Petición del Alcalde del municipio de Coveñas

Petición de la Superintendencia de Puertos y Transporte

Diez (**10**) días siguientes al recibo.

Cinco (**05**) días siguientes al recibo.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

El funcionario Pepe Pérez maltrató verbalmente a un ciudadano

Dirigida a las personas.

Quince (15) días siguientes al recibo.

Diez (**10**) días siguientes al recibo.

Reclamo

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

El trámite entregado no cumple con lo solicitado.

Dirigido al proceso.

Quince (15) días siguientes al recibo.

Diez (**10**) días siguientes al recibo.

Sugerencia

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la

Sugerencia para extender el horario en todas las unidades

Quince (15) días siguientes al recibo.

Diez (**10**) días siguientes al recibo.

“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

A2-00-FOR-015-V1



La seguridad es de todos

Mi defensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

	gestión de la entidad. Es el reconocimiento que hacen los ciudadanos frente al servicio que presta la Entidad o por la labor desempeñada por sus funcionarios.	Felicitaciones por agilidad en la entrega de un trámite	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Felicitación				
	El ciudadano da a conocer presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los funcionarios, y/o da a conocer acciones que presuntamente afecten la aplicación de las normas de marina mercante y/o bienes de uso público en jurisdicción de DIMAR.	Presuntamente, el funcionario está solicitando dinero para agilizar el trámite. Presuntamente, la lancha para viajar no cumplía con los estándares de seguridad como los chalecos salvavidas. Presuntamente, hay una invasión en una zona de bien de uso público.	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Presunta irregularidad				

Dado el apoyo del Coordinador General quien brinda instrucciones para el parte y gestión de la respuesta oportuna, como se muestra a continuación, se han evidenciado mejoras con respecto a periodos anteriores:



viernes 27/03/2020 10:05 a. m.

C-GRUCOG

RV: Reporte diario de peticiones 27 de marzo de 2020

Para Jefatura CP05

CC Diana Diaz

Mensaje

Instructivo Responsable Dependencia PQRS.pdf (2 MB)

Circular 20180187 Rta DP .pdf (151 KB)

Instructivo Módulo PQRS_Resp_Sol.pdf (3 MB)

Socialización Envío Correo Postal.pdf (663 KB)

Jorge
Buenos días
Por favor verificar para dar respuestas a las pqrs

No dejes pasar el limite de tiempo

Gracias

Capitán de Navío
Alex Fernando Ferrero Ronquillo
CGRUCOG

Adicionalmente en el cuerpo del correo de reporte diario de peticiones se adjuntan instructivos que apoyan la gestión de las peticiones a las personas a cargo de esta labor.

“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

A2-00-FOR-015-V1



La seguridad es de todos

Mi defensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Responder Responder a todos Reenviar



miércoles 1/04/2020 9:59 a. m.

Diana Diaz

Reporte diario de peticiones - 1 de abril de 2020

Para Daniela García Ospino; Rosario Ramos; R-ASIMPO; Diana Garavito; Leidy Romero; Elkin Barros; Cristian Better; Milton Velasco; Rafael Suarez Alfaro; Alberto Ruz; Malka Mantilla; Reinaldo Pinilla; Elkin Barros; Edgar EP. Perez; Jhon Lozano; Angelo Macea

C-GRUCOG; Jefatura CP03; Jefatura CIOH; Yuri Rodriguez; Ivan Castro Mercado; JEFSUBDEMAR; Elkin Tafur; Jefatura CP05; Susana Machado Herrera; C-GRUDHU; Carolina Ardila Morales; Jefatura CP02; Sandra Mero; JEFSUBMERC; Denys Camacho; Pilar Cortes; Jose Soto; Jefatura CP07; Nancy Marlene Webster Martinez; R-ASEPAC; Nora Carranza; Zulma Riachez; 'asalas@dimar.mil.co'

- Mensaje
- Instructivo Responsable Dependencia PQRS.pdf (2 MB)
 - Circular 20180187 Rta DP .pdf (151 KB)
 - Instructivo Módulo PQRS_Resp_Sol.pdf (3 MB)
 - Socialización Envío Correo Postal.pdf (663 KB)

Buenos días, reciban un cordial saludo.

Amablemente nos permitimos solicitar su colaboración efectuando la gestión a las siguientes peticiones, adjuntamos los instructivos que pueden apoyar su gestión en el sistema:

- En relación con la respuesta y/o finalización de las siguientes PQRS que cumplieron los plazos establecidos

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.

6.1 Medición de satisfacción

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Sistema de atención a peticiones	114	79	16	17	2
Satisfacción Telefónica	844	435	0	0	23
Satisfacción chat	112	28	19	10	19
Satisfacción presencial	556	484	0	0	73
Total	1026	1026	35	27	117

Nota aclaratoria: En encuesta de satisfacción telefónica se presentaron 386 encuestas que no registraron una percepción definida.

En encuesta de satisfacción del chat se presentaron 36 encuestas que no registraron una percepción definida.

“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

A2-00-FOR-015-V1

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: PX5x QLEL tcdU kxLe Q+YA h5jl ssY=

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	1
Opiniones positivas	0
agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	1061

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	5
Reclamos	24
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	144

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- **17/01/2020: Dimar lidera encuentro en Piangüita para fortalecer la seguridad Marítima de sus playas.**
La Capitanía de Puerto de Buenaventura, regional de la Dirección General Marítima, lideró una reunión con el gremio hotelero y habitantes de las playas de Piangüita; con el objetivo de tratar algunas necesidades de zonificación de playas que tiene este importante sector turístico del puerto.
- **17/02/2020: En Cartagena Dimar realiza jornada de gobernanza marítima con el gremio.**
Con el propósito de continuar estrechando lazos de cooperación con el gremio que permitan el desarrollo y seguridad en las actividades marítimas, portuarias y náuticas en Cartagena, el Contralmirante Juan Francisco Herrera Leal, Director General Marítimo, sostuvo reunión con representantes de empresas, astilleros y agencias marítimas de la ciudad.
- **24/02/2020 En Puerto Leguízamo: cuida tu vida, navega seguro.**
La Dirección General Marítima a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo con el apoyo y participación activa del Batallón Fluvial de Infantería No. 30, Migración Colombia, Corpoamazonía y la Alcaldía Municipal, en el marco de la campaña “Cuida tu vida, navega seguro”, dio recomendaciones a los navegantes y transeúntes sobre seguridad fluvial.
- **26/02/2020 En Montería, Dimar desarrolla Cátedra del mar.**
Promoviendo espacios de interacción entre la Autoridad Marítima Colombiana y la academia, la Capitanía de Puerto de Coveñas llevó a cabo la primera ‘Cátedra del Mar’ en la Universidad de Córdoba.

“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



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Durante la actividad fueron expuestas las funciones y acciones que viene adelantando la entidad en los municipios costeros de Córdoba, destacando la riqueza de sus playas y las medidas que se deben tomar para su protección y adecuado uso, generando así conciencia marítima entre sus pobladores.

- **03/03/2020 Jornada pedagógica: Pacífico navega seguro**

La Dirección General Marítima (Dimar) a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura y en articulación con funcionarios de Sociedad Portuaria Terminales Marítimos del Pacífico, adelantó una jornada pedagógica dirigida a propios y visitantes del municipio, en el marco del lanzamiento de la campaña "Pacífico navega seguro".

La jornada tuvo como propósito entregar recomendaciones a las personas que conforman las tripulaciones de las embarcaciones, así como a los turistas que arriban a los diferentes lugares del Pacífico Colombiano con el fin de aumentar la seguridad de la vida en el mar durante las temporadas de mayor afluencia de visitantes.

- **10/03/2020 Dimar da a conocer capacidades para exploración costa afuera a compañías petroleras del país.**

La Dirección General Marítima a través de la Subdirección de Marina Mercante, realizó una serie de visitas para dar a conocer a compañías petroleras de Colombia la infraestructura con la que cuentan los centros de formación recocidos por Dimar, que están orientados al conocimiento offshore; esto con el propósito de que estas empresas conozcan las capacidades con las que cuentan a fin de que se conviertan en una opción nacional para sus operaciones en altamar.

- **24/03/2020 Dimar realizará la XIV Audiencia de Rendición de Cuentas.**

El 25 de marzo desde las 10:00 de la mañana todos los usuarios de la Dirección General Marítima podrán participar de la XIV Audiencia de Rendición de Cuentas, evento anual que en esta ocasión se llevará a cabo de manera virtual.

La Rendición de Cuentas es un acto público en el que el Director General Marítimo presenta no solo el balance de la gestión realizada en el año 2019, sino que también explica las acciones y disposiciones tomadas como Autoridad Marítima Colombiana durante esa vigencia.

La participación de todo el gremio marítimo nacional está garantizada a través de la página web www.dimar.mil.co, donde los interesados podrán realizar la inscripción de los temas e inquietudes a tratar, como también acceder al enlace de conexión para seguir y participar de la Audiencia Pública desde cualquier ciudad del país.

- **30/03/2020 Dimar acompaña y resalta la labor del gremio de cabotaje que abastece a las poblaciones del Pacífico.**

La Capitanía de Puerto de Tumaco, regional de la Dirección General Marítima, verifica, controla y acompaña la labor del gremio de embarcaciones de cabotaje que asume el

"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

A2-00-FOR-015-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

compromiso del abastecimiento de alimentos y artículos de primera necesidad para las poblaciones de Nariño y Cauca.

Dimar, y de acuerdo con las disposiciones adoptadas por el Gobierno Nacional, verifica que tanto las embarcaciones como la tripulación de estos buques, cumplan su tarea bajo las normas de seguridad marítima, además del efectivo acatamiento de las disposiciones para contener la propagación del Covid-19.

Recientemente los inspectores de la Capitanía de Puerto de Tumaco realizaron la visita oficial de arribo al buque de cabotaje “Chelly Mar”, matriculado en esta regional y cuya ruta de navegación cubría los municipios de Mosquera, La Tola y El Charco en Nariño, además de algunas localidades aledañas al departamento del Cauca; sitios donde realizaría la entrega de aproximadamente 24 toneladas de alimentos y artículos básicos como granos, cárnicos, verduras, entre otros.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Se realizó la contratación de un profesional especializado para apoyar la gestión del proyecto de Arquitectura Empresarial, para dar continuidad a la formulación del Plan Estratégico de las Tecnologías (PETI), se reformularon las fichas de los proyectos e iniciativas y se realizó su respectivo costeo, a fin de solicitar recursos para su implementación. Así mismo, el PETI fue socializado a la alta Dirección y publicado el borrador en la página web como lo indica el Decreto 612 de 2018, Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción.
2. Se asistió al tercer Encuentro del Equipo Transversal de Tecnología, invitación realizada por la Consejería Presidencial para Asuntos Económicos y Transformación Digital, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Función Pública y la Agencia Nacional Digital, se abordaron temas relacionados con los avances y desafíos de la transformación digital en el sector público, incluyendo la presentación de buenas prácticas y experiencias exitosas de gobierno digital, interoperabilidad y ciberseguridad, entre otros. El objetivo es invitar a las entidades a su transformación digital para que las entidades sean más estratégicas en su implementación.
3. Fin dar continuar con la implementación de la Directiva Presidencial No.002-2019, que trata sobre el Plan de Integración de trámites al portal GOV.CO (Portal del Estado Colombiano), se reportaron los avances al sector Defensa. El tema se ha venido manejando con el Área de Servicio y Participación Ciudadana y los procesos misionales. Dimar inició con la primera opción de vinculación al portal de datos con la “ publicación de la ficha informativa del trámite o servicio”, que consiste en la publicación a través del Portal GOV.CO de la ficha informativa de los trámites y servicios de Dimar que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública, dando acceso al ciudadano a la información del trámite, requisitos, pasos, enlaces y recursos de apoyo. Para junio de 2020: Dimar iniciará la opción 2, Interfaz gráfica mínima: que consiste en incorporar al portal GOV.CO la información de los trámites y

“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

A2-00-FOR-015-V1



servicios publicados por la entidad en su sitio en o en sus sistemas de información, con una complejidad técnica baja, sin requerir ningún desarrollo adicional. El procedimiento consiste en embeber el formulario o página en el Portal GOV.CO a través de iframes, para lo cual Dimar suministrará credenciales de acceso, lectura y escritura que permitan tomar el formulario con los elementos de interfaz requeridos para la integración de imagen, cabecales, pies y otros elementos gráficos del Portal GOV.CO. Estamos esperando los lineamientos del Mindefensa para este tema.

4. Se asistió a una reunión en el Ministerio de las TIC, con el fin de iniciar las mesas de trabajo para la apertura de datos estratégicos, en coordinación con la Subdirección de Desarrollo Marítimo, se viene trabajando en la publicación de datos abiertos, con un conjunto de datos, fin de dar a conocer el único repositorio nacional de datos oceanográficos y meteorológico como un patrimonio, y como referentes en datos oceanográficos e hidrográficos a nivel nacional e internacional.
5. Se envió al Ministerio de Defensa los avances en la aplicación de la Directiva Permanente No.003-2019, trata aplicación lineamientos para la definición de la Política de Tratamiento de Datos Personales, y se enviaron todas las acciones adelantadas, que se han venido liderando con el Responsable de Seguridad de la Información (OSI) y en coordinación con el Grupo de Informática y Comunicaciones de Dimar. Se realizó el registro inicial de las bases de datos de la Dimar en el registro Nacional de bases de datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio y se asignó usuario operativo a las misionales que tienen a cargo bases de datos personales. A la fecha se viene haciendo el seguimiento y la actualización de las nuevas bases de datos, atendiendo las instrucciones del Sector Defensa. Se tomaron las medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información de datos personales almacenados en bases de datos. Se actualizó la política de normas y condiciones de uso y acceso a los servicios ofrecidos en la carpeta privada de la sede electrónica de la entidad gestora y demás bases de datos relacionadas. Se están realizando lo ajustes en los Sistemas de Información de forma tal que los roles asignados, tienen segregación de permisos de acceso a las bases de datos, de manera tal que únicamente los administradores o roles necesarios puedan acceder a información reservada de los usuarios registrados en las bases de datos misionales.
6. Dando alcance a la invitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente, se asistió a un taller para conocer cómo están funcionando los instrumentos de agregación de demanda. Uno de los puntos claves en la transformación digital del Estado es la optimización en las compras públicas de TI. Esta actividad hace parte del plan de capacitación para los funcionarios que se unen día a día en la transformación digital del país. El taller se realizó en Bogotá en el Ministerio TIC, el cual busca conocer la experiencia de las entidades que han hecho uso de instrumentos de agregación de demanda, como lo son: Nube Privada, Nube Pública (comprende la mayor parte de servicios de TI para el soporte de soluciones tecnológicas, incluyendo tecnologías avanzadas como Big Data, Internet de las cosas, Blockchain, Inteligencia Artificial y Ciudades inteligentes) y compra y arrendamiento de equipos tecnológicos y periféricos e IPV6 (Internet Protocol Versión 6); así

“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



como conocer la perspectiva de nuevas necesidades en materia de telefonía móvil, software de productividad y corporativo, alojamiento de archivos, colaboración en manejo de documentos, consultoría y desarrollo sobre plataformas abiertas y licenciadas.

7. Dando cumplimiento al Decreto 1499 de 2018, Modelo Integrado de Planeación y Gestión que integra las 16 políticas de gestión institucional, se elaboraron los planes de acción de Gobierno Digital y seguridad digital para esta vigencia. Las tareas fueron consensuadas con los responsables a nivel interno y articuladas a los con los objetivos estratégicos de la entidad. El plan se publicó en la página web como lo indica la norma.
8. Continuando con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se diligenció el FURAG (Formulario único de reporte de avance a la gestión), se registraron las tarea del plan de mejoramiento , con el objetivo de subir los puntos en aras de promover la implementación de la política de Gobierno Digital en la institución y generar empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto, cuyo propósito es facilitarles el acceso a la información de las entidades, la publicación de Datos Abiertos, la rendición de cuentas y su participación en el Gobierno mediante el uso de las TIC. Sin embargo, se viene trabajando en las oportunidades de mejora en lo relacionado con Trámites y Servicios en línea, para avanzar en su implementación y contribuir con el propósito del Gobierno Nacional de orientar su gestión hacia resultados.
9. Se invitó a todos los funcionarios públicos de Dimar a participar en el curso de lenguaje claro. El objetivo mejorar habilidades para comunicarnos en un lenguaje que al ser cercano, confiable y entendible nos permita construir una mejor relación con el ciudadano y ser más eficientes en la gestión. Tener un uso de lenguaje claro implica transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios e información de la página web, para promover la transparencia y el acceso a la información pública y aumentar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos.
10. Para reforzar conocimientos en materia de seguridad y privacidad de la información, se asistió al taller mejores prácticas sobre controles de Seguridad. Invitación realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, líderes de Tecnologías de la Información y oficiales de seguridad aprendan sobre el modelo de seguridad compartida, mejores prácticas sobre controles de seguridad y ciberseguridad, controles para escalar, automatización mediante servicios integrados y automatizados y redes de socios y soluciones de seguridad.
11. Fin establecer y unificar criterios en los términos y condiciones de uso de los diferentes sitios WEB, medios digitales y demás medios electrónicos utilizados para la recolección de datos personales, la Dirección General Marítima-Dimar en coordinación con el Área de Servicio y Participación Ciudadana, actualizó y publicó en la página web “ la política de datos personales” y el aviso de privacidad términos y condiciones de uso del sitio web, aplicación web (app) o medio digital”, atendiendo los lineamientos del sector defensa- Política de datos personales.

“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

A2-00-FOR-015-V1



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

12. Se socializó a todo el personal de Dimar la Directiva Permanente No. 20190022, trata Lineamientos e instrucciones para la implementación de proyectos tecnológicos, uso y aprovechamiento adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), Fin dar cumplimiento Decreto 1008 de 2018, brindar lineamientos claros y definidos a través de este documento para optimizar y mejorar la gestión de proyectos y recursos de Tecnologías de la Información y garantizará que cualquier iniciativa, proyecto o plan de la entidad que incorpore TICS, éste sea liderado y conceptuado por el Grupo de Informática y Comunicaciones, en conjunto con las áreas misionales para certificar un uso eficiente y efectivo de la tecnología.

Atentamente,

Capitán de Navío ALEX FERNANDO FERRERO
RONQUILLO

Coordinador General DIMAR

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: PX5x QLEL tcdU kxLe C+YA h5jl ssY=