

Identificador hQRF h2iL TWS/ GG6 Trze yk+w i0c=

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

Documento firmado digitalmente



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Bogotá, D. C. 11/04/2022
No. 29202201916 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias I trimestre 2022.

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. 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: IV trimestre 2021.

1.1 PERIODO ANTERIOR

| Total, recibidas | Resueltas a la fecha | Pendiente por resolver vencidas | No. Días vencidos | % Pendientes por resolver vencidas |
|------------------|----------------------|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|
| 1022 | 1022 | 0 | 0 | 0,00% |

Nota aclaratoria: En el informe del periodo anterior no se reportaron peticiones pendientes por resolver vencidas al corte del trimestre reportado. A la fecha no se registran peticiones pendientes por resolver del IV trimestre de 2021.

1.2 PERIODO ACTUAL

| Total, recibidas | Resueltas a la fecha | Pendiente por resolver vencidas | No. De días vencidos | % Pendientes por resolver vencidas |
|------------------|----------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 1163 | 1145 | 2 | 3 | 1.89% |

Nota aclaratoria: En cuanto a las peticiones que aún no han sido resueltas, se encuentran dentro de los tiempos establecidos para el corte a reportar 105 peticiones, solamente 2 peticiones están pendientes por resolver. En el periodo de análisis se presentaron 18 peticiones vencidas con un promedio de respuesta extemporánea de 1.89 días adicionales al tiempo legalmente establecido.

"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

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

| Dependencia | Petición | | Queja | | Reclamo | | Sugerencia | | Presunta irregularidad | | Consulta | | Felicitación | | Total | |
|-----------------------------------|----------|--------|-------|-------|---------|-------|------------|-------|------------------------|-------|----------|-------|--------------|-------|-------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Área de Capitanías | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| Área de Capitanías - Inspecciones | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| ASEPAC | 300 | 25,80% | 1 | 0,09% | 4 | 0,34% | 1 | 0,09% | 4 | 0,34% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 311 | 26,74% |
| ASIMPO | 16 | 1,38% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 16 | 1,38% |
| CCCP | 4 | 0,34% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,34% |
| CIOH | 13 | 1,12% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 | 1,12% |
| CP01 | 31 | 2,67% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 31 | 2,67% |
| CP02 | 11 | 0,95% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 11 | 0,95% |
| CP03 | 33 | 2,84% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 36 | 3,10% |
| CP04 | 65 | 5,59% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 3 | 0,26% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 69 | 5,93% |
| CP05 | 137 | 11,78% | 0 | 0,00% | 10 | 0,86% | 0 | 0,00% | 24 | 2,06% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 171 | 14,70% |
| CP06 | 3 | 0,26% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,34% |

“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



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

Documento firmado digitalmente

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|---------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|-------------|----------------|
| CP07 | 19 | 1,63% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 20 | 1,72% |
| CP08 | 17 | 1,46% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 18 | 1,55% |
| CP09 | 18 | 1,55% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 19 | 1,63% |
| CP10 | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,26% |
| CP11 | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| CP12 | 3 | 0,26% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,26% |
| CP14 | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| CP15 | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| CP19 | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| DIMAR | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| GINRED 3 | 4 | 0,34% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,34% |
| GINRED 4 | 4 | 0,34% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,34% |
| GLEMAR | 3 | 0,26% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 4 | 0,34% |
| GLAD | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| GRASI | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| GRUCOI | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| GRUDHU | 10 | 0,86% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 10 | 0,86% |
| SUBAFIN | 24 | 2,06% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 25 | 2,15% |
| SUBDEMAR - Investigación Científica | 24 | 2,06% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 25 | 2,15% |
| SUBDEMAR - Litorales | 20 | 1,72% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 20 | 1,72% |
| SUBDEMAR - Señalización Marítima | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| SUBMERC | 2 | 0,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,17% |
| SUBMERC - Empresas | 12 | 1,03% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 12 | 1,03% |
| SUBMERC - Gente de Mar | 48 | 4,13% | 0 | 0,00% | 12 | 1,03% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 60 | 5,16% |
| SUBMERC - Naves | 217 | 18,66% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 218 | 18,74% |
| SUBMERC - Reglamentación | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% |
| SUBMERC - Transporte Marítimo | 31 | 2,67% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,09% | 0 | 0,00% | 32 | 2,75% |
| Total | 1089 | 93,64% | 2 | 0,17% | 28 | 2,41% | 3 | 0,26% | 37 | 3,18% | 2 | 0,17% | 2 | 0,17% | 1163 | 100,00% |

“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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| Clase de asunto | Petición | Queja | Reclamo | Sugerencia | Denuncia | Consulta | Total | % |
|--------------------------------------|-------------|----------|-----------|------------|-----------|----------|-------------|-------------|
| Aspectos Misionales | 1003 | 1 | 23 | 1 | 32 | 0 | 1060 | 91,14% |
| 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 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 1,29% |
| 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% |
| Derechos humanos y DDIH | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Inteligencia y contrainteligencia | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| Aspectos financieros - nóminas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| 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 | 74 | 0 | 5 | 2 | 5 | 2 | 88 | 7,57% |
| 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 | 1091 | 2 | 28 | 3 | 37 | 2 | 1163 | 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:** Documentos, estado de un trámite, Información general, reconocimiento de un derecho.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| Medio de recepción | Total | % |
|------------------------------|-------|-------|
| Correo electrónico | 918 | 78,9% |
| Presencial | 99 | 8,5% |
| Línea Gratuita | 37 | 3,2% |
| Línea Directa | 0 | 0,0% |
| Redes sociales | 0 | 0,0% |
| Sitio Web (Sede Electrónica) | 100 | 8,6% |

"Consolidemos nuestro país marítimo"

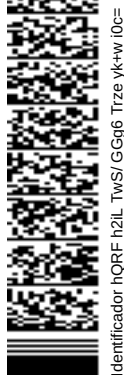
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

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



| | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|
| Chat | 4 | 0,3% |
| Empresas de mensajería | 5 | 0,4% |
| Fax | 0 | 0,0% |
| Otro (Línea Anticorrupción) | 0 | 0,0% |
| Total | 1163 | 100% |

A través del *call center* de la Dirección General Marítima se reciben las llamadas de la línea directa en Bogotá 601 328 6800 y de la línea gratuita nacional 01 8000 115 966, lo cual se ve representado en el ítem denominado «Línea gratuita».

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

| Medio de recepción | Total | % |
|----------------------|-------------|-------------|
| Urna de Cristal | 0 | 0,00% |
| Línea Anticorrupción | 0 | 0,00% |
| Buzón de sugerencias | 0 | 0,00% |
| Atención presencial | 7249 | 82,80% |
| Atención telefónica | 0 | 0,00% |
| Call Center | 1128 | 12,88% |
| Foros | 0 | 0,00% |
| Otros (chat) | 378 | 4,32% |
| Total | 8755 | 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: en Dimar se efectúan actividades tendientes al mejoramiento de los tiempos de respuesta de las peticiones. Las actividades se enfocan en el control y seguimiento, a través de informes diarios remitidos a través de correo electrónico a los gestores de PQRS, en los que se da a conocer al Coordinador General y a los jefes de subdirecciones, grupos, áreas y capitanes de puerto, las peticiones vencidas y las que tienen vencimiento cercano, de acuerdo con los plazos estipulados en la circular interna CR- 20180187. Este control es adicional, a las notificaciones que envía el sistema de manera automática (5 días hábiles antes del vencimiento, 1 día hábil antes del vencimiento, el día del vencimiento y de allí en adelante si no ha sido resuelta, todos los días).

Los siguientes son los tiempos de respuesta actuales internos para la gestión de las peticiones, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, dada la Declaratoria de Emergencia emitida por el Gobierno Nacional, causada por el virus Covid-19:

“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

| Modalidad de petición | **Término para resolver legalmente | **Término para resolver institucionalmente |
|---|---|---|
| Interés General o Particular | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Peticiones de documentos y de información | Veinte (20) días siguientes al recibo. | Quince (15) días siguientes al recibo. |
| Consulta | Treinta y cinco (35) días siguientes al recibo. | Treinta (30) días siguientes al recibo. |
| Peticiones entre autoridades | Diez (10) días siguientes al recibo. | Cinco (05) días siguientes al recibo. |
| Queja | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Reclamo | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Sugerencia | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Felicitación | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Presunta irregularidad | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinticinco (25) días siguientes al recibo. |
| Presunta violación a los derechos humanos o DIH | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |

Una vez se levante la declaratoria de emergencia, el sistema retomará los tiempos inicialmente establecidos, así:

| Modalidad de petición | Término para resolver legalmente | Término para resolver institucionalmente |
|---|---|--|
| Interés General o Particular | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Peticiones de documentos y de información | Diez (10) días siguientes al recibo. | Cinco (05) días siguientes al recibo. |
| Consulta | Treinta (30) días siguientes al recibo. | Veinte (20) días siguientes al recibo. |
| Peticiones entre autoridades | Diez (10) días siguientes al recibo. | Cinco (05) días siguientes al recibo. |
| Queja | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Reclamo | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Sugerencia | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Felicitación | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Presunta irregularidad | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |
| Presunta violación a los derechos humanos o DIH | Quince (15) días siguientes al recibo. | Diez (10) días siguientes al recibo. |

No obstante, es importante mencionar que, aunque los tiempos de respuesta a las peticiones se han ampliado, el tiempo promedio de atención a las peticiones, se encuentra en **6.2** días. Es decir, inferior, incluso a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. 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

Identificador hQRF h2IL TWS/ GGg6 Trze yk+w IOc=

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

Documento firmado digitalmente



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

apoyo que se brinda desde la Coordinación General aporta al cumplimiento de la meta del indicador de atención oportuna a las peticiones (meta establecida en **95%**; y con un resultado para el periodo a reportar del **98,29%**) donde se emiten las instrucciones necesarias para la gestión de una respuesta oportuna.

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 |
| Satisfacción PQRS | 75 | 57 | 5 | 3 | 10 |
| Satisfacción Telefónica | 799 | 775 | 0 | 0 | 24 |
| Satisfacción chat | 134 | 96 | 24 | 3 | 11 |
| Satisfacción presencial | 2549 | 2314 | 0 | 0 | 235 |
| Total | 3557 | 3242 | 29 | 6 | 280 |

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo

| Conceptos favorables | Cantidad |
|--|----------|
| Felicitaciones | 2 |
| Opiniones positivas | 0 |
| agradecimientos | 0 |
| Calificación positiva de percepción del servicio | 3271 |

| Conceptos desfavorables | Cantidad |
|---|----------|
| Quejas | 2 |
| Reclamos | 28 |
| Opiniones negativas | 0 |
| Calificación negativa de percepción de servicio | 286 |

“Consolidemos nuestro país marítimo”

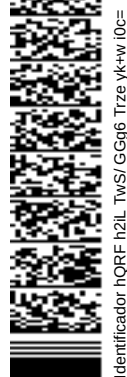
Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.

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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GGg6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, junto con representantes de la Instalación Portuaria de Drummond Ltda. y la fundación Vida Natural, se reunieron con el gremio de pescadores artesanales del sector del Aeropuerto, con el fin de socializar las medidas que deben tener en cuenta para la seguridad integral marítima y la navegación; además del cumplimiento de requisitos en la matrícula de embarcaciones, los equipos de seguridad que se deben llevar a bordo, así como el trámite que se deben realizar para obtener la licencia de navegación. De igual forma, la Capitanía de Puerto realizará una campaña de matrícula para las embarcaciones dedicadas a la pesca artesanal en una jornada que está enfocada en formalizar la actividad de estas embarcaciones
- Con el fin de velar por el uso sostenible de los bienes de uso público, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Barranquilla, instaló una mesa de trabajo con la comunidad indígena Mocaná en el municipio de Tubará, en el Atlántico. Las reuniones que fueron desarrolladas con las autoridades indígenas, los prestadores de servicios turísticos y las autoridades del Departamento, tienen como objetivo capacitar a la población en la prestación adecuada de servicios turísticos y en la reglamentación de los permisos y concesiones según la normatividad vigente de la Autoridad Marítima.
- Como parte de la reactivación económica del país, la Dirección General Marítima (Dimar) continúa garantizando una temporada vacacional segura en las diferentes zonas costeras e insulares del país donde se han movilizad o alrededor de 439.109 pasajeros cumpliendo con los protocolos de bioseguridad que han sido verificados por las 18 capitanías de puerto dispuestas a lo largo y ancho del territorio colombiano. Durante la primera temporada vacacional del presente año, Santa Marta continúa consolidándose como uno de los mayores atractivos turísticos, registrando la movilización de 118.417 pasajeros; continuando Cartagena, con 77.287; Buenaventura, con 73.406; San Andrés, con 56.678, y Coveñas con 51.032, quienes se han desplazado a las diferentes zonas insulares de estas regiones.
- El gran atractivo de los paisajes colombianos logró reactivar el turismo en las zonas costeras e insulares del país, donde la Dirección General Marítima (Dimar) puso a disposición más de 200 hombres y mujeres que diariamente garantizaron la seguridad integral marítima y la vida humana en el mar, logrando que 507.043 turistas se transportaran hacia las diferentes playas de vocación turística del país. Entre las ciudades más visitadas, se encuentra Santa Marta con 128.857 pasajeros, continua Cartagena con 89.435; Buenaventura con 83.972; San Andrés con 74.972, y Coveñas con 60.239; de igual forma, los destinos de Turbo, Puerto Carreño, Tumaco, Bahía Solano, Guapi y Barranquilla fueron elegidos por los colombianos en esta temporada turística que terminó el pasado 15 de enero. Lo anterior, evidencia un balance positivo en la reactivación económica del país con una alta concentración de visitantes en las playas habilitadas con protocolos de bioseguridad, resultado de la emergencia decretada

"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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GGg6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

por el Gobierno Nacional debido a la Covid-19.

- Con el fin de fortalecer la seguridad integral marítima, proteger la vida humana en el mar y reducir el riesgo de contaminación producto de accidentes en el mar, la Dirección General Marítima (Dimar) continúa poniendo a disposición de la comunidad regional, nacional e internacional sus más altos estándares en tecnología para garantizar la navegación segura en aguas colombianas. Por ello, ha sido de vital importancia la actualización constante de cartas náuticas con estándares de la Organización Hidrográfica Internacional (OHI), así como la cobertura del 96.9% de ayudas a la navegación según estándares IALA, el mantenimiento de sensores y la disponibilidad de estaciones mareográficas, que ha permitido que durante el 2021 se registrara un récord de avisos a los navegantes con 381 alertas sobre peligros que ponían en riesgo el tránsito seguro de las embarcaciones, de las cuales el 64% correspondían al mar Caribe y el 36% al océano Pacífico.
- La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de San Andrés, lideró una mesa técnica con el fin de atender la solicitud de arribos de cruceros a la isla de San Andrés; el encuentro se llevó a cabo en el marco del Comité de Facilitación (FAL) contó con la participación de la Secretaría de Turismo Departamental. El 4 de febrero arribó el primer crucero a San Andrés, una actividad que había sido suspendida desde el 2019 debido a la emergencia sanitaria por Covid-19 que fue declarada por el Gobierno Nacional.
- La Dirección General Marítima (Dimar), continúa fortaleciendo sus canales digitales para atender oportunamente las solicitudes del gremio marítimo y la comunidad en general; desde ahora, la ciudadanía puede adelantar los trámites de solicitud de concesión en la Sede Electrónica-Trámites en línea que se encuentra dispuesta en la página web de la Autoridad Marítima. Lo anterior, teniendo en cuenta lo establecido en el decreto ley 2106 de 2019 “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, con el propósito de facilitar la atención a usuarios. A través de la plataforma, los usuarios también podrán consultar previamente los requisitos para el permiso a solicitar, tarifas y normativas, y anexar los documentos requeridos; a su vez, y dependiendo las características del trámite, este podrá ser entregado vía internet o será notificado para el día y hora de recepción en físico.
- La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura, entrega un balance positivo sobre el movimiento de naves de cabotaje hacia los principales destinos del Pacífico colombiano. A través del Sistema Integrado de Tránsito y Transporte Marítimo (SITMAR), Buenaventura registra el movimiento de más de 200 naves entre los meses de enero y febrero del 2022, transportando aproximadamente 15.500 toneladas de víveres y bienes de primera necesidad hacia los municipios de Bahía Solano y Nuquí, en Chocó; Guapi, Iscuandé y Timbiquí, en el Cauca; El Charco y Tumaco en Nariño, entre otros.

“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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GGg6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- El grupo de Señalización Marítima del Caribe, adscrito a la Dirección General Marítima (Dimar), adelanta el mantenimiento a los faros y boyas ubicados en el Caribe colombiano. En lo que va corrido del 2022 han sido intervenidas 22 ayudas a la navegación, ubicadas en Cartagena, Coveñas y Turbo, a las cuales se les han realizado trabajos de limpieza, pintura, reposicionamiento, revisión de la estructura y del sistema lumínico, lo cual les permite estar en óptimas condiciones, contribuyendo así al tránsito seguro de los diferentes tipos de naves que transitan por aguas nacionales. Asimismo, han sido inspeccionadas las boyas localizadas en inmediaciones a las instalaciones portuarias en Cartagena, con el fin de verificar su ubicación y estado de acuerdo con las normas autorizadas por la Dirección General Marítima para estas empresas. Estas campañas son realizadas por la Autoridad Marítima en el marco del plan anual de mantenimiento e intervención a las ayudas a la navegación dispuesto a nivel nacional.
- La Dirección general Marítima (Dimar) continúa aportando todas sus capacidades humanas y tecnológicas para el desarrollo de la investigación científico-marina del país; por ello, con levantamientos Hidrográficos realizados por el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH) se trabaja en el conocimiento de la geomorfología submarina de la Cordillera Beata. Ubicada al nororiente del territorio marítimo colombiano, cerca de la frontera con República Dominicana y a una distancia de 330 kilómetros frente al departamento de La Guajira, la cordillera submarina Beata se encuentra entre los 1.576 a los 4.388 metros de profundidad. Esta cordillera, será declarada área protegida, gracias a la diversidad de su lecho marino y a su composición geomorfológica; esta última característica ha sido identificada por medio de estudios de batimetría de alta resolución adelantados por la Dirección General Marítima en su compromiso por conocer y administrar el territorio marítimo colombiano.
- En el ejercicio de proteger los litorales y espacios marino-costeros en Colombia, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Cartagena, registra un total de 748 ocupaciones indebidas, cifras dadas hasta el mes de diciembre de 2021. Estos bienes que acumulan 691.493 m² de área ocupada, han sido reportadas a las autoridades distritales, ambientales y de control correspondiente, con el fin de tomar las medidas necesarias para la protección y recuperación de estas áreas. En total fueron enviadas 67 solicitudes de restitución a las alcaldías locales, distribuidas de la siguiente manera: alcaldía local No.1 (32 solicitudes), alcaldía local No.2 (30 solicitudes), alcaldía No.3 (3 solicitudes) y alcaldía de Santa Catalina (2 solicitudes).
- Con el objetivo de apuntarle al cuidado y protección de los espacios marino-costeros de la región Pacífico, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano, en articulación con el Club Deportivo los Delfines, Aguas de Nuquí S.A E.S.P. (EMNUQUI) y la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó (Codechocó), lideró una jornada de limpieza en la playa de Nuquí. Durante la jornada, fue posible la recolección de aproximadamente 220 Kilos de plástico y 50 Kilos de vidrio, los cuales fueron debidamente almacenados en costales para su disposición final.

“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



Identificador hQRF h2LL TWS/ GG6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- En aras de continuar trabajando por la seguridad en la interfaz buque puerto, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Cartagena, lideró el primer Comité Local de Protección Marítima y Portuaria del año. La puesta en marcha de estos comités tiene como finalidad socializar entre la Autoridad Marítima, Guardacostas de la Armada de Colombia y los representantes de las 24 instalaciones portuarias, aquellas situaciones que podrían generar riesgo o amenaza al desarrollo de su actividad. A su vez, la Capitanía de Puerto socializó con los asistentes el nuevo uso de la herramienta Sitmar (Sistema de Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo) habilitado por Dimar para el reporte de cualquier novedad o suceso de protección; de esta manera Cartagena se convierte en la ciudad piloto para la puesta en marcha de estos reportes de manera digital.
- Con la aprobación de la Ley de Abanderamiento se inició un nuevo capítulo que contribuye a la reactivación económica del país, fortalece la industria marítima, la generación de empleo y el desarrollo seguro operacional; esto permitió que hoy, la Dirección General Marítima (Dimar) entregara las primeras matrículas en Santa Marta a los remolcadores RR Santa Marta y RR Macondo en un evento que se llevó a cabo en la Sociedad Portuaria, el cual fue presidido por el Director General Marítimo, José Joaquín Amézquita García y Massimo Peluso, Presidente de Augustea Grancolombia, filial del grupo Rimorquiatori Riuniti. Las naves construidas en el 2019, pertenecientes a la empresa Augustea Grancolombia, recibieron sus respectivas matrículas y se beneficiarán de los 33 artículos que expone la ley, donde se plantea el acceso a reparación, modificación, repotenciación, reconstrucción y mantenimiento de naves como servicios exentos de IVA, beneficios tributarios y una tarifa preferencial del 2% para las rentas provenientes por tráfico internacional marítimo que realicen naves o artefactos navales inscritos en el registro colombiano, que actualmente es del 31%.
- La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Cartagena, continúa apoyando la reactivación económica del país a través de la Ley de Abanderamiento, con la que se continúa dando la bienvenida a las embarcaciones que han cumplido, en tiempo récord, con los requisitos exigidos para ser abanderados en Colombia. En esta ocasión, Dimar entregó sus nuevas matrículas al remolcador Marlin IV que contaba con la bandera de Saint Vincent, y al buque de apoyo Isla Colorada que llevaba bandera mexicana. Asimismo, las naves que ya pueden operar en el Caribe se convierten en las primeras en contar con matrícula nacional tras cuatro días de haber iniciado su respectivo trámite ante la Autoridad Marítima, siendo un tiempo menor al estipulado en la Ley 2133 de 2021 “por medio de la cual se establece el régimen de abanderamiento de naves y artefactos navales en Colombia y se disponen incentivos para actividades relacionadas con el sector marítimo”. De igual forma, la Autoridad Marítima llevó a cabo un encuentro con el gremio marítimo de la ciudad en el cual se expusieron los alcances de la Ley de Abanderamiento que tiene como finalidad promover el desarrollo económico del país desde el sector marítimo, a quienes además se motivó a participar en la estructuración de la reglamentación a dicha ley.
- Desde el pasado 15 de marzo de 2022 se retomó la autorización anticipada para el inicio

“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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GGg6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

de las operaciones de carga y descarga de los buques que llegan al puerto de Buenaventura, una medida que fue socializada por la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura, en coordinación con el Ministerio de Comercio, teniendo en cuenta el Decreto 910 de 2017 y la Resolución Conjunta 0776 de 2018, suscrita entre la Secretaría de Salud de Buenaventura, el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y Dimar. La autorización anticipada de inicio de operaciones, desde la expedición de la citada resolución en 2018, ha representado amplios beneficios en términos de reducción de tiempos de operación. Asimismo, este procedimiento había sido suspendido en 2020 debido a las medidas sanitarias derivadas de la crisis sanitaria por la Covid-19, retomando ahora su funcionamiento en momentos donde es clave el apoyo a la reactivación económica.

- Con el fin de velar por el uso sostenible de los bienes de uso público, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Barranquilla, instaló una mesa de trabajo con la comunidad indígena Mocaná en el municipio de Tubará, en el Atlántico. Las reuniones que están siendo desarrolladas con las autoridades indígenas, los prestadores de servicios turísticos y las autoridades del Departamento, tienen como objetivo capacitar a la población en la prestación adecuada de servicios turísticos y en la reglamentación de los permisos y concesiones según la normatividad vigente de la Autoridad Marítima.
- Más de 100 personas, entre ellas niñas, niños, jóvenes y adultos mayores de la población de Taganga, en Santa Marta fueron beneficiados a través de una Jornada de Apoyo al Desarrollo, liderada por La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, en un trabajo mancomunado con la Armada de Colombia, el Ejército Nacional, Policía de Nacional, la Secretaría Distrital de Promoción Social, Inclusión y Equidad, el Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental - DADSA, Corporación Autónoma Regional del Magdalena y la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta. Durante la jornada se llevaron a cabo diversas actividades, entre las que se destacan, una limpieza y recolección de residuos sólidos en la playa, charlas y orientación sobre el uso eficiente del agua, entre otros, además de un acompañamiento por parte de los funcionarios de Dimar, quienes dieron a conocer los requisitos necesarios para obtener las matrículas y registros de las embarcaciones, licencia de navegación y prestaron asesoría sobre los distintos trámites que se gestionan ante la Autoridad Marítima Colombiana.

A. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- La Dirección General Marítima realizó un conversatorio sobre temas de seguridad de la información, seguridad informática y Ciberseguridad a nivel interno, con el fin de concientizar sobre la importancia del tema a nivel general, este espacio estuvo a cargo de personal experto del Grupo de Informática y Comunicaciones.

“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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GG6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

- Actualmente se encuentra en desarrollo la auditoría de seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI) por parte del Grupo de Control Interno de la entidad. El PETI, es una guía de trabajo, que permite definir y administrar las diferentes políticas y proyectos que conducen al logro de los objetivos propuestos y a la ejecución de los diferentes proyectos de manera coordinada de acuerdo con las necesidades y prioridades de la organización.
- Sensibilización del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) a todos los funcionarios de Dimar, a través del CIR (capacitación, inducción y reinducción). Se presentaron los proyectos del PETI para el periodo correspondiente del 2020-2025. (Transformación digital, interoperabilidad de sistemas de información, implementación de gestión de servicios de TI y gobierno de TI, uso y apropiación para fortalecer las TICS, implementación del gobierno de datos, modernización de la infraestructura tecnológica, desarrollo e integración tecnológica para la gestión de la marina mercante.
- Diligenciamiento del reporte anual de información a través del FURAG (formulario único de reporte de avance de la gestión).
- Para dar cumplimiento a la política de datos abiertos, Dimar tiene publicados un conjunto de datos que se encuentran dispuestos en el Portal de Datos del Estado Colombiano datos.gov.co, los cuales se actualizaron para conocimiento de la ciudadanía en general. La política de datos abiertos se enmarca en la Política de Gobierno Digital y contribuye al logro del propósito de “toma de decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información”.
- Asistencia a la Primera Sesión Ordinaria del CITI vigencia 2022 en la modalidad virtual, para consideración y concepto relacionado con los proyectos TIC, presentados por las Unidades Ejecutoras, Instituciones y Entidades adscritas y vinculadas al Sector. Se presentaron los proyectos del PETI, así.
 - Plan de Transformación digital Dimar: este proyecto pretende definir un Plan de transformación Digital DIMAR el cual se centra en los Servicios Ciudadanos Digitales - SCD, como habilitador transversal de la política de gobierno digital. Los SCD son un conjunto de soluciones tecnológicas que buscan facilitar a los ciudadanos su interacción con las entidades públicas y optimizar la labor del Estado- El proyecto se centra en los Servicios ciudadanos Digitales – SCD. Para que los Usuarios de DIMAR puedan disfrutar de los beneficios de las TIC, es necesario identificar y realizar el cierre de la brecha digital y la preparación en materia de transformación digital como puerta de entrada a la Cuarta Revolución Industrial (4RI).
 - El proyecto “Gestión Documental DIMAR”, trabaja en lograr la meta en la organización de archivos, control documental y utilización de las tecnologías de la información en la gestión institucional, con el fin de que se cumpla con la normativa vigente y permita el acceso a la información a los usuarios internos y externos,

“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



Identificador hQRF h2iL TWS/ GGg6 Trze yk+w i0c=



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

armonizando estos con los procesos, con el sistema de gestión institucional y con la Planeación de la Entidad

- Modernización de la Infraestructura Tecnológica: Dimensionar y adquirir la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y conectividad que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios de la Entidad, con el fin de soportar las necesidades actuales y futuras.
- Desarrollo e Integración Tecnológica para la Gestión de la Marina Mercante: Este proyecto contempla el “Análisis, redefinición y Digitalización de procesos de la Subdirección de la Marina Mercante, lo que implica; Intervenir los procesos de la subdirección de Marina Mercante, en los componentes de reingeniería, modelamiento y optimización; Aumentar los niveles de eficiencia de la organización a través de la incorporación de tecnologías, en el conjunto de procesos y procedimientos objetivo, con los diversos usuarios, buscando una comunicación efectiva entre actores, y el intercambio ágil de información.
- Proceso de implantación del modelo de seguridad y privacidad de la información (MSPI), e implementación de sistemas de gestión de seguridad de la información en todos los procesos gerenciales, misionales y de apoyo a la entidad. Así mismo, incorporar la seguridad de la información en todos los procesos trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general a todos los activos de información de la entidad, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos e información.
- Fin continuar con el proyecto de transformación digital, se realizó un taller dirigido a todos los funcionarios de Dimar, llamado “adaptándonos al cambio de la transformación tecnológica”, fin sensibilizar los usuarios en el uso y apropiación de las nuevas tecnologías y los proyectos que se vienen manejando dentro del Plan Estratégico de tecnologías de la información-PETI, como facilitadores para el proceso de adaptación al cambio.

Cordialmente;

CN ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General Dirección General 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

A2-00-FOR-015-V1

Identificador hQRF h2iL TWS/ GG6 Trze yk+w i0c=

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

Documento firmado digitalmente