

Bogotá, D. C., 10/10/2019
No. 29201908430 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana – Secretaria General
Ministerio de Defensa Nacional
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias III trimestre 2019.

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 2019.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
914	833	0	195	0.00%

1.2 PERIODO ACTUAL

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
878	814	1	301	0.23%

Nota aclaratoria: A corte de 30 de septiembre de 2019 se encontraban 64 peticiones abiertas. De las cuales 63 se gestionan dentro de los tiempos de Ley para otorgar respuesta y 1 petición se encuentra con vencimiento de 2 días al momento de la descarga del reporte de peticiones.

“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-V0



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LgA ZxhR 1126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=

En el periodo de análisis se presentaron 82 peticiones vencidas con un promedio de respuesta extemporánea de 3.64 días.

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

A la fecha de corte del presente informe se registró una (1) petición pendiente por resolver en el punto «1.2 PERIODO ACTUAL», dado lo anterior se relacionan las acciones correctivas gestionadas lo cual incluye: El reporte diario remitido a través de correo electrónico donde se informa el vencimiento previamente y posterior al mismo, adicionalmente transcurridos 3 días posteriores al vencimiento se efectuó el envío de informe el cual es dirigido a la Unidad, Subdirección, Grupo o Área con la cual se presentó la novedad de vencimiento.

- Relación reporte enviado previo al vencimiento.



Lunes 30/09/2019 8:14 a. m.

Kevin Orrego

Reporte diario de peticiones 30 de septiembre de 2019

Para Mercedes Vargas Salamanca; Jose Toledo; Alejandro Rodriguez; Alexander Lozano; Elkin Barros; Guillermo Buitrago; Marcos Marquez; Yuri Rodriguez; Luis Guerrero; Cristobal Lara; Leonardo Moreno; Susana Machado Herrera; Te Jorge Gomez Bobadilla; Maria Vasquez; William Lugo; Alvaro Arroyo; Alberto Amaya

CC C-GRUCOG; JEFSSUBMERC; Jefatura CP05; Jefatura CP01; R-ASIMPO; C-GLEMAR; Jefatura CP08; Jefatura CP03; JEFSSUBDEMAR; Zulma Riachez; Nora Carranza; Diana Diaz

Mensaje  Instructivo Módulo PQRS_Resp_Sol.pdf (3 MB)  Instructivo Responsable Dependencia PQRS.PDF (2 MB)  Socialización Envío Correo Postal.pdf (663 KB)  Circula

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 legalmente y por consiguiente ya se encuentran vencidas y/o vencen el día de hoy o de mañana, esto con el fin de dar respuesta dentro de los términos legales:

# Petición	Estado de petición	Responsable	Unidad/Dependencia	Fecha desde cuando fue asignada	Fecha de vencimiento legal
162019100656	Gestión de la respuesta	MERCEDES ANDREA VARGAS SALAMANCA	Área de Apoyo SUBMERC	18/09/2019	25/09/2019
152019108978	Revisión de la respuesta	JOSE NICOLAS TOLEDO ORTIZ	Capitanía de Puerto de Cartagena	27/09/2019	26/09/2019
112019108037	Gestión de la respuesta	ALEJANDRO ARTURO RODRIGUEZ AUZ	Capitanía de Puerto de Buenaventura	19/09/2019	30/09/2019
172019102071	Respuesta Parcial	ALEXANDER LOZANO TREBOL	Área Seguridad y Operaciones Marítimas, Fluviales y Portuarias	26/09/2019	1/10/2019
172019102071	Respuesta Parcial	ALEXANDER LOZANO TREBOL	Área Seguridad y Operaciones Marítimas, Fluviales y Portuarias	26/09/2019	1/10/2019
152019109162	Gestión de la respuesta	ELKIN ISAAC BARROS OQUENDO	Capitanía de Puerto de Cartagena	23/09/2019	1/10/2019

Asimismo, relacionamos las siguientes PQRS, que de acuerdo con plazos emitidos mediante Circular N°. CR-20180187 se encuentran sin responder, es decir vencidas internamente, con el fin de dar respuesta antes de los términos legales a cada una de las peticiones:

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



- Relación reporte remitido posterior al vencimiento



viernes 4/10/2019 8:52 a. m.

Diana Diaz

Reporte diario de peticiones 4 de octubre de 2019

Para Alejandro Rodriguez; Guillermo Buitrago; jsuarezs@dimar.mil.co; Cristobal Lara; Jonathan Gomez; Mauricio Cantillo; Alejandra Pedreras; amurillo@dimar.mil.co; JEFSUBMERC; Malka Mantilla; Elizabeth Rodriguez; David Diaz; Susana Machado Herrera; Rodrigo Sand Paola Echeverry

CC C-GRUCOG; Jefatura CP01; JEFSUBMERC; Jefatura CP08; Jefatura CP03; Jefatura CP05; Jefatura CP06; Jefatura CP02; Jefatura Cp04; Jefatura CCCP; JEFSUBDEMAR; Ivan Castro Mercado; Nora Carranza; Yacqueline Rojas; Zulma Riachez

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 (66:)

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 legalmente y por consiguiente ya se encuentran vencidas y/o vencen el día de hoy o de mañana, esto con el fin de dar respuesta dentro de los términos lega

# Petición	Estado de petición	Responsable	Unidad/Dependencia	Fecha desde cuando fue asignada	Fecha de vencimiento legal
112019108037	Gestión de la respuesta	ALEJANDRO ARTURO RODRIGUEZ AUZ	Capitanía de Puerto de Buenaventura	19/09/2019	30/09/2019

- Relación informe remitido a la Unidad

Municipio de Defensa Nacional
Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

FORMATO
SEGUIMIENTO A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G5-02-FOR-001
Versión: 3

Para			
Unidad, Subdirección, Grupo o Área:		GENTE DE MAR CP01	
Fecha: 03/10/2019	Ciudad:	Bogotá	
Datos de la petición			
Nº. Petición:	112019108037	Fecha recibido petición:	17/09/2019
Fecha radicado dependencia:	18/09/2019	Nº días para responder:	15
Fecha vencimiento:	30/09/19	Prorroga Sí/No:	NO
Fecha vencimiento con prórroga:	NA	Nº días adicionales con prórroga:	NA
Nº Días vencidos:	3		
Instrucciones del Coordinador del Grupo de Coordinación General (GRUCOG)			
Tras realizar seguimiento a la petición, no se ha recibido respuesta de la solicitud.			
<ol style="list-style-type: none"> Petición radicada el día 17/09/2019 y asignado al gestor del Área CP01 a la señora Raquel Barbosa el día 18/09/2019 y el día 19/09/2019 es asignada la petición al señor ALEJANDRO ARTURO RODRIGUEZ, a la fecha la petición se encuentra en Estado Gestión de la respuesta. Se recuerdan tiempos de respuesta de PQRS. Para el caso de la petición en mención (Interés General o Particular) de acuerdo a la Ley 1755/2015 aplican 15 días hábiles; así mismo de acuerdo con el radiograma 061600R junio/2017, la respuesta a las peticiones debe llegar a ASEPEC para revisión mínimo 2 días hábiles antes del vencimiento. Dar respuesta inmediata al usuario a través del sistema de atención a peticiones al recibo de la presente comunicación, confirmando a ASEPEC. Con plazo 041400R octubre/2019 se requiere informar al señor GRUCOG por escrito motivos por los cuales no se atendieron las notificaciones enviadas por correo electrónico y no se dio respuesta en términos de Ley, los cuales vencieron el 30/09/2019, con copia a los correos acosta@dimar.mil.co; ncarranza@dimar.mil.co. Individualizando al o los funcionarios involucrados en la gestión de la petición y que no cumplieron con sus obligaciones. Levantar acción de mejora individual con el personal correspondiente e informar a GRUDHU acerca del mismo. 			

Capitán de Navío ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General Dirección General Marítima

Línea gratuita de Atención al Ciudadano: Nacional 01800 115 966 – Bogotá 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Identificador: 2LGA ZxHr 1126 y8Zf ZGDs ntyQ 7Zk= Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencias	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Subtotal
ASEPAC	141	0	12	2	2	4	161
ASIMPO	13	0	1	0	0	1	15
CCCP - Planeación	2	0	0	0	0	0	2
CIOH - Planeación	7	0	0	0	0	0	7
CP01	87	0	3	0	1	0	91
CP02	20	0	0	0	0	0	20
CP03	23	0	1	0	4	0	28
CP04	27	0	0	0	9	0	36
CP05	62	1	3	0	19	0	85
CP05 -Marina Mercante	28	1	1	0	5	0	35
CP06	6	0	0	0	0	0	6
CP07	1	0	0	0	0	0	1
CP07 Apoyo	29	0	0	0	0	0	29
CP08	8	0	2	0	1	0	11
CP09	12	0	0	0	1	0	13
CP09 - Naves	13	0	0	0	1	0	14
CP10 Naves	5	0	1	0	0	0	6
CP12 - Marina Mercante	8	0	0	0	0	0	8
GINRED 4 - Mejoramiento Continuo	1	0	0	0	0	0	1
GLEMAR	21	1	0	0	1	9	32
GPLAD	1	0	0	0	0	0	1
GRUCOI	1	0	0	0	0	0	1
GRUDHU	19	0	0	0	0	0	19
SUBAFIN	21	0	1	0	0	0	22
SUBDEMAR – Investigación Científica	15	0	0	0	0	0	15

“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-V0



Identificador: 2LGA ZxhR 126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

SUBDEMAR - Litorales	12	0	0	0	0	0	12
SUBDEMAR - Señalización marítima	1	0	0	0	0	0	1
SUBDEMAR - Señalización Marítima	1	0	0	0	0	0	1
SUBMERC - Apoyo	102	0	12	0	0	1	115
SUBMERC - Área de Reglamentación Marítima	3	0	0	2	0	0	5
SUBMERC - Empresas	13	0	0	0	0	0	13
SUBMERC - Gente de Mar	5	0	2	0	0	0	7
SUBMERC - Naves	26	0	2	0	0	1	29
SUBMERC - Transporte Marítimo	34	0	2	0	0	0	36
Total general	768	3	43	4	44	16	878

*Tabla de conversiones

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 Leguizamó
CP06	Riohacha	CP12	Providencia	CP20	Arauca
Asepac	Área de Servicio y Participación Ciudadana	Grudhu	Grupo de Desarrollo Humano	Subdemar	Subdirección de desarrollo Marítimo

"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-V0



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Asimpo	Área de seguridad Integral Marítima y Portuaria	Subafin	Subdirección Administrativa y Financiera	Grucoi	Grupo de Control Interno
Gleamar	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				

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Clase de asunto	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Consulta	Subtotal	%
Aspectos misionales	603	1	37	3	40	10	694	79,04%
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	26	0	1	0	0	0	27	3,08%
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	0	0	0	0	0	0	0,00%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros - nóminas	45	0	2	0	0	0	47	5,35%
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	94	2	3	1	4	6	110	12,53%
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%

"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-V0

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



Identificador: 2LgA ZxhR 1126 y8Zf ZGDs ntyQ 7Zk=

Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	768	3	43	4	44	16	878	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 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».

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	312	36%
Presencial	176	20%
Línea Gratuita	21	2%
Línea Directa	0	0%
Redes sociales	0	0%
Sitio Web (Sede Electrónica)	88	10%
Chat	10	1%
Empresas de mensajería	271	31%
Fax	0	0%
Otro (Línea Anticorrupción)	0	0%
Total	878	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

“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



Medio de recepción	Total	%
Urna de Cristal	0	0%
Línea Anticorrupción	20	0%
Buzón de sugerencias	0	0%
Atención presencial	7947	71%
Atención telefónica	0	0%
Call Center	1580	22%
Foros	0	0%
Otros (chat)	546	6%
Total	10.093	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 estas a través de informes diarios remitidos a los gestores de PQRS, donde se coloca en conocimiento del Coordinador General y los 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	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
		Reconocimiento de un derecho	Diez (10) días siguientes al recibo.	
Peticiones de documentos y de Información	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.	Copias de documentos	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.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
		Requisitos del trámite		
		Información General		
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.	¿Cuál es la importancia del Día Marítimo Internacional para DIMAR?	Treinta (30) días siguientes al recibo.	Veinte (20) días siguientes al recibo.
		¿Cómo aporta DIMAR al desarrollo económico del país?		

“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



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LGA ZxhFR 1126 y8Zf ZGDs ntyQ 7Zk=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

	Dicha respuesta no compromete la gestión de la Entidad.			
Peticiones entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra autoridad.	Peticiones presentadas 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 gestión de la entidad.	Sugerencia para extender el horario en todas las unidades	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Felicitación	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.
Presunta irregularidad	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 cumple con los estándares de seguridad como los chalecos salvavidas. Presuntamente, hay una invasión en una zona de bien de uso	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LGA ZxhR 1126 y8Zf ZGDs ntyQ 7Zk=

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 acciones de mejora frente a este tema con respecto a periodos anteriores:

viernes 23/08/2019 10:43 a. m.
C-GRUCOG
RV: Reporte diario de peticiones 23 de agosto de 2019
Para C-GLEMAR; JEFSUBAFIN; R-ASIMPO
CC Diana Diaz

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

Mi capitán Olier, Sra. CC Pizano, Sr. TN Perez.
Por favor verificar, esto nos va a repercutir en el sistema de PQRS de la entidad...

Atentamente,



Capitán de Navío
ALEX FERNANDO FERRERO RONQUILLO
Coordinador General
Dirección General Marítima
Carrera 54 No. 26-50 CAN. Bogotá D.C.
☎ (1) 2200490 ext. 2202

De: Diana Diaz
Enviado el: viernes, 23 de agosto de 2019 08:59 a.m.
Para: Juan Monsalve; Miguel Parga; Wilmer Villarreal; Elk Robinson Roca; Yaneth Villafrade; Alberto Ruz; Jose Soto; Asesoría; Gustavo Espinosa; Diana Carranza; Jefatura CP

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.

Diana Diaz
Reporte diario de peticiones 3 de abril de 2019
Para Alex Buelvas; Marihana Cabrera; Camilo Jimenez Petro; Mauren Molano; Jefatura CP02; Jefatura CP05; Sharon Alejandra Urrego; Alex Mejia; Oruel Jaramillo; Edinson Cabarcas; Izunita@dimar.mil.co; Isael Barros; Marihana Cabrera; Jenny Herrera; Alfonso Angulo Arrieta; Jose Ulinas; Rafael Suarez Alfaro; William Lugo; Malka Mantilla; Andres Acosta Ferreira; Willie May; Yerson Pardo; Juan Castellon
CC C-GRUCOG; Jefatura CP03; JEFSUBMERC; Jefatura CP01; Jefatura CP07; JEFSUBDENAR; Ivan Castro Mercado; JGomez@dimar.mil.co; Jefatura Cp04; R-ASEPAC; Nora Carranza; Zulma Riachez; Ivon Tapias

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

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 legalmente y por consiguiente ya se encuentran vencidas y/o vencen el día de hoy o de mañana, esto con el fin de dar respuesta dentro de los términos legales.

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

"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





Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Sistema de atención a peticiones	82	53	10	13	6
Satisfacción Telefónica	572	536	0	0	36
Satisfacción chat	95	78	0	0	17
Satisfacción presencial	3542	2937	0	0	605
Total	4291	3604	10	13	664

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	9
Opiniones positivas	0
agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	3614

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	3
Reclamos	43
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	677

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- 02/07/2019 DIMAR impide vertimientos en playa de Coveñas
Gracias a las denuncias de los ciudadanos de la primera ensenada de Coveñas y a la oportuna intervención de las Dirección General Marítima (DIMAR), se puede enviar que constructores del proyecto de edificio Entremares continúen vertiendo a la playa y al mar una sustancia potencialmente contaminante.
- 04/07/2019 Tumaco licenció la primera mujer en la pesca artesanal
Se conmemoró en Tumaco el Día de la Gente de Mar en donde la Dimar reconoció el trabajo de todo el personal tanto del litoral pacífico y el mundo para poder tener comercio internacional, medio de comunicación e impulsar las actividades marítimas. 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



capitán del Puerto de Tumaco, capitán de fragata Camilo Franco, afirmó que a principio de año por primera vez en el Distrito se titularon las dos primeras marineras costaneras que fue una noticia nacional. Hoy en día se licenció a la primera mujer en arte de pesca artesanal de todo el litoral pacífico nariñense colombiano.

- 11/07/2019 CIOH de la Armada Nacional celebra 44 años dedicados a la ciencia y soberanía del país
Para el desarrollo de sus actividades como Autoridad Marítima Colombiana, la Dirección General Marítima (Dimar) cuenta con el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH), encargado de los procesos técnicos, científicos, tecnológicos e innovación base para la toma de decisiones de la entidad enfocadas en el conocimiento, aprovechamiento de los mares, desarrollo económico sostenible, la seguridad marítima, fluvial, portuaria y la protección del medio ambiente marino.
- 12/07/2019 La mujer en el sector marítimo: tema central de la Cumbre Marítima Mundial en Cartagena
El evento, que se realizará en septiembre en Cartagena de Indias, se enfocará en el empoderamiento y la visibilización de las mujeres que según Naciones Unidas solo representan el 2% de los marinos. En la década del 80, la Organización Marítima Internacional, OMI, (que para ese momento se llamaba Organización Consultiva Marítima Internacional, OCMI) decidió que cada 26 de septiembre se celebraría el Día Mundial Marítimo para resaltar la importancia del transporte marítimo mundial. La OMI es un organismo que hace parte del sistema de Naciones Unidas. Fue constituida oficialmente en 1948 en el marco de una conferencia internacional que se llevó a cabo en Ginebra. Desde entonces, es la organización encargada de promover la seguridad marítima mundial mediante una serie de reglas nacionales e internacionales que deben ser acatadas por los países.
- Medidas de seguridad para el avistamiento de ballenas
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de sus capitanías de puerto del Pacífico, dieron a conocer las medidas de seguridad para las embarcaciones que a partir de la fecha prestarán el servicio de transporte marítimo de pasajeros durante la Temporada de Avistamiento de Ballenas.
- 19/07/2019 La Dirección General Marítima-Dimar, certifica actividades en el Golfo de Urabá
La Dirección General Marítima (Dimar) a través de la Capitanía de Puerto de Turbo, participó en el evento desarrollado en las instalaciones del muelle turístico de Pisisí donde tuvo lugar la ceremonia de reconocimiento a 111 pobladores de Urabá, quienes culminaron cursos de motorista costanero, marinería básica, patrón de bahía y operador de radio VHF. Estos cursos le permiten a las personas dedicadas al transporte público de pasajeros por vía marítima, desarrollar sus actividades con los soportes correspondientes que los acreditan para llevar a cabo actividades en el mar a partir del

“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



conocimiento de la normativa, empleo de equipos de comunicación, elementos de seguridad marítima entre otros los cuales fueron impartidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y la Fundación Asenau, centros de formación acreditados ante la Autoridad Marítima Colombiana.

- 22/07/2019 Dimar promueve creación de comité de playas de Isla Gorgona
La Capitanía de Puerto de Guapi de la Dirección General Marítima (Dimar) continúa con las acciones para conformar el Comité Local de Playas (CLOP) del Parque Nacional Natural Isla Gorgona, a través de mesas de trabajo con las diferentes entidades responsables. Es oportuno recordar que el Decreto 1766 de 2013 reglamenta el funcionamiento de los Comités Locales de Playas que deben estar conformado por un representante del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el Capitán de Puerto o representante de la Dirección General Marítima y el alcalde del Municipio o su delegado. Recientemente se cumplió un encuentro con la participación de representantes de Parques Nacionales Naturales (PNN); la Secretaría de Educación, Recreación y Turismo de Guapi; el Comando de Policía del Distrito de Guapi y el Batallón Fluvial de Infantería de Marina No.42 de la Armada Nacional.
- 29/07/2019 Capitanía de Puerto trabaja por el fortalecimiento del poder marítimo
La Capitanía de Puerto es una dependencia de la Dirección General Marítima, Dimar, establecida en cada ciudad con una terminal portuaria. Tal es el caso de Santa Marta, Barranquilla, Cartagena y Buenaventura, las cuales son calificadas como tipo primera categoría por su importante movimiento de mercancías. Es la autoridad marítima colombiana encargada de ejecutar la política del gobierno en esta materia, contando con una estructura que contribuye al fortalecimiento del poder marítimo, velando por la seguridad integral, la protección de la vida humana en el mar, la promoción de las actividades náuticas y el desarrollo científico y tecnológico de la Nación.
- 31/07/2019 A 8.8 metros aumentó calado en canal de acceso al puerto
La Dimar reportó este martes que tras cuatro días de trabajos de dragado en el canal de acceso al puerto, el calado aumentó a 8.8 metros. Esto, luego que el calado estuviera en 7.8 tras el incumplimiento de la firma Jan de Null al reportar averías en sus dragas. “Los trabajos continúan en ese sector y se extenderán en los kilómetros 7 y 8, afectados también por sedimentación”, comunicó la Dimar. Entre tanto, Cormagdalena reportó que los trabajos de dragado llegan al ciclo 15 y se han removido más de 122 mil metros cúbicos de sedimentos que representan el 50% del material que se tenía previsto remover en los últimos días.
- 02/08/2019 Dimar invita a participar de la convocatoria para la Expedición Científica Pacífico 2019
La Dirección General Marítima (Dimar) invita a participar de la convocatoria de proyectos de investigación que harán parte de la Expedición Científica Pacífico “Bocas de Sanquianga” (Nariño), que se desarrollará en los meses de octubre y noviembre de 2019.

“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



- 05/08/2019 Dimar se reunió con las Agencias Marítimas de Cabotaje de Buenaventura La Capitanía de Puerto de Buenaventura, de la Dirección General Marítima (Dimar), realizó una reunión con las Agencias Marítimas del gremio de cabotaje de Buenaventura para conocer cuáles son los inconvenientes que se están presentado con respecto al desarrollo de las operaciones que realizan las motonaves agenciadas
- 08/08/2019 Más de 700 estudiantes de Colombia visitan Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH)
Con el propósito de acercar a la comunidad académica con el desarrollo de la investigación científico marina en Colombia, el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH), cuenta con un programa de visitas en el que colegios, universidades y empresas, pueden conocer de primera mano la labor de la Autoridad Marítima. Es así que desde principios de 2019 a la fecha, la entidad registra la visita de 705 estudiantes provenientes de 15 universidades de diversas regiones del país, y quienes adelantan estudios en carreras como biología marina, derecho, ingeniería civil, oceanografía, ingeniería ambiental, administración marítima y fluvial, logística portuaria, entre otras profesiones
- 12/08/2019 Habitantes de playa Salguero exigen acciones inmediatas para controlar la erosión costera
La preocupación por parte de los habitantes del sector de playa Salguero, al sur de El Rodadero, está incrementando a raíz de una problemática que se está convirtiendo en una verdadera 'bomba de tiempo' que es la erosión costera.
Pese a que no es un problema de hoy, sino de hace varios años y que se vino a empeorar desde hace casi cuatro años, aún no se han tomado las respectivas correcciones. Los moradores de este sector de la ciudad ya están exigiendo medidas inmediatas por parte del Distrito, autoridades ambientales, marítimas y costeras. Este fin de semana los residentes, propietarios y administradores de edificios ubicados en la zona costera, se reunieron con representantes de la Dirección General Marítima, Dimar; el Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras, Invemar; y miembros del Concejo de Santa Marta. La Corporación Autónoma Regional del Magdalena, Corpamag fue citada pero no asistió al encuentro.
- 21/08/2019 Importante reunión con pescadores artesanales de Urabá con la Capitanía de Puerto de Turbo y la Dimar
Con el propósito de garantizar conjuntamente la seguridad en el desarrollo de las actividades marítimas, la Capitanía de Puerto de Turbo, en representación de la Dirección General Marítima (Dimar), lideró en compañía de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (Aunap) reunión con pescadores artesanales de los municipios de Turbo, Necoclí y Arboletes.
- 23/08/2019 Dimar fortalece estrategias para proteger los bienes de uso público en los litorales

"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



Con estrategias de choque que le entregan más autonomía a las Capitanías de Puerto para la toma de decisiones y así obtener rápidos resultados, la Dirección General Marítima (Dimar) avanza en el fortalecimiento del ejercicio de sus funciones en materia de administración y control de los litorales del país. Las estrategias fueron expuestas en desarrollo del seminario de 'Administración y Control de Litorales' organizado por la Dimar en Barranquilla. El Subdirector de Desarrollo Marítimo de la Dimar, Capitán de Fragata Leonardo Marriaga Rocha, explicó los tres frentes principales en que se fundamenta el plan integral implementado.

- 17/09/2019 Avanza la Cumbre Marítima Mundial en Cartagena
La Organización Marítima Internacional (OMI) designó a Colombia como sede del Día Marítimo Mundial, una distinción que la OMI asigna a países con alto potencial en este sector que trabajan en la implementación de normas internacionales. Colombia cuenta con la posición geográfica más estratégica por donde circulan las principales rutas marítimas internacionales y sus mares representan el 90% del comercio nacional. Además, la dirección general marítima trabaja en el fortalecimiento del poder marítimo nacional, la seguridad integral marítima, fluvial, ambiental y portuaria.
- 19/09/2019 Autoridad marítima y pescadores definen acciones en el golfo de Morrosquillo
Con la asistencia de 150 delegaciones internacionales, se inició en la ciudad de Cartagena el Evento Paralelo al Día Marítimo Internacional; cita que para Colombia es organizado por la Dirección General Marítima y cuya apertura estuvo a cargo de la vicepresidenta colombiana, Martha Lucía Ramírez, y el Secretario Ejecutivo de la Organización Marítima Internacional (OMI), Kitack Lim. El Secretario Ejecutivo de la OMI se refirió al papel que está desempeñando la OMI para promover la digitalización y nuevas tecnologías en la industria marítima en un marco normativo y regulatorio desde el punto de vista de la seguridad, protección y responsabilidad.
- 25/09/2019 Dimar y Parques Naturales adelantan campaña para la temporada de Avistamiento de Ballenas en Bahía Solano
La Dirección General Marítima (Dimar) a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano en coordinación con el Parque Nacional Natural de Utría, adelanta una campaña de socialización con el gremio hotelero, para promover el turismo seguro en la zona. Esta iniciativa busca llegar de manera efectiva a los turistas desde su arribo a los hoteles para promover las medidas de seguridad que deben tener en cuenta para el avistamiento de ballenas.
- 30/09/2019 En el golfo de Morrosquillo realizan simulacro de seguridad integral marítima
La Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Coveñas, realizó el Primer Simulacro de Seguridad Integral Marítima, en el que participaron las empresas operadoras de transporte con destino hacia las islas de San Bernardo. El capitán de Puerto de Coveñas, Alex Melo Gómez, informó que 60 personas entre armadores,

"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

tripulantes y capitanes de las embarcaciones participaron en la actividad, que se realizó como parte del alistamiento para afrontar la temporada turística de receso académico en próximos días.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El 04 de julio de 2019, se realizó una reunión de percepción y levantamiento de la información para la Formulación del PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información). El objetivo es evaluar las fortalezas, debilidades, oportunidades, riesgos del proceso, compilar los requerimientos del proceso misional de la Subdirección de Marina Mercante, con el fin de levantar el listado de las necesidades de información, listado de automatización de los procesos, compilación de las problemáticas identificadas, rupturas estratégicas y brechas. Es importante lograr la comprensión de como las TIC apalancan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Dimar. Se viene haciendo un recorrido por las áreas misionales, con el fin de documentar las actividades y requerimientos para evaluar como las TI podrían apoyar estos temas y que oportunidades de mejora se podrían identificar de tal forma que el Grupo de Informática que es un área operativa, se convierta en un área estratégica. El propósito es evaluar las condiciones actuales de la Subdirección en términos de su madurez tecnológica, para lo cual se presentó el levantamiento de información que se debe actualizar a través de una plantilla que enviará el contratista.

El 22 de julio de 2019, se iniciaron mesas de trabajo con los procesos de Gente de Mar, Naves, Empresas y Transporte, con el fin de realizar las coordinaciones pertinentes para la implementación de la Resolución No.033, que trata de la delegación de funciones (trámites) a las unidades regionales. El objetivo es tener claridad sobre los aspectos procedimentales y necesidades de requerimientos a nivel de: desarrollos en los aplicativos, asignación de permisos, puntos de red, infraestructura tecnológica, equipos, etc., con el fin de adelantar los ajustes técnicos necesarios y solicitud de los mismos para la implementación de la resolución en mención y que los trámites se realicen de manera ágil y eficiente y dar buen servicio al usuario en las unidades regionales, teniendo en cuenta esta descentralización.

El 24 de julio de 2019, se asistió al “Encuentro Sectorial de Servicio al Ciudadano Mindefensa” convocado por el Ministerio de Defensa y realizado en el auditorio General Santander de la Dirección de la Policía Nacional. El evento es coordinado con el Departamento Nacional de Planeación y la Función Pública (DAFP). El objetivo es socializar con los líderes nacionales las políticas de Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites y gestión del conocimiento, las falencias más latentes en su implementación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Así mismo, para fortalecer las competencias del Talento Humano que hace parte de los equipos de servicio al ciudadano de las entidades adscritas y/o vinculadas del sector Defensa. El evento fue certificado por la Escuela Superior de Administración Pública. Asistieron por Dimar funcionarios de Planeación, Oficina de Sistemas, responsables de comunicaciones, servicio al ciudadano, racionalización de trámites y sistema de gestión.

El 25 de julio de 2019, continuando con las convocatorias de la Dirección de Gobierno Digital del MINTIC invitaciones realizadas a los líderes de TIC, con la participación del Director de

“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-V0



Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LGA ZxhR 1126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Gobierno Digital-Ing. Yesid Donoso- Director del Departamento de Sistemas de la Universidad de los Andes; Andrés Almanza coach profesional; Gonzalo Romero – Director técnico y de seguridad de la información. El taller trató temas sobre el manejo de Seguridad y Riesgos Digitales para entidades públicas, la cual hace parte de la implementación de la Política de Gobierno Digital. El objetivo es reforzar conocimientos en materia de riesgos cibernéticos, la Seguridad Digital es fundamental en la Transformación Digital del Estado, dado que tener sistemas más protegidos permite fortalecer la confianza que los ciudadanos que depositan sus datos para que custodien su información. Además, la seguridad digital es un eje transversal para lograr el crecimiento económico y en el corto plazo reducir la desigualdad y construir un futuro digital para todos. En el taller recomendaron crear un equipo de trabajo interinstitucional para estar preparados para los ataques cibernéticos desde los diferentes actores. Se deben aplicar las políticas y lineamientos dados en los Compes para proteger los ataques de las redes sociales, YouTube y cómo aplicar estas políticas para que la gente no sea susceptible a estos ataques. No solo es tener políticas de seguridad, es saber cómo se materializan. Debemos movernos en un ecosistema digital, pensar en una manera más sistémica. El valor real de un profesional se prueba en la crisis, no es esconderse en el centro de datos cuando es atacado. A través de los riesgos nos conocemos, cuáles son nuestras vulnerabilidades y amenazas. Se aclaró sobre las debilidades No entender la inevitabilidad de la falla, reconocer que mi adversario digital está ahí. Empoderar las entidades y generar confianza en el contexto digital. Tener en claro el nuevo concepto de Ingenuidad digital, debemos tener una capacidad de comunicación y generar cultura digital al interior de la entidades.

El 26 de Julio 2019, se asistió a la capacitación del “Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA, convocada por la Procuraduría General y transmitida por Facebook Live. El objetivo es automatizar la información de la “Matriz de cumplimiento normativo del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) (Ley 1712 /2014) a través de un formulario web de autodiagnóstico que permite determinar el grado de cumplimiento normativo de sus obligaciones, así como calcular automáticamente el ITA. El plazo para diligenciar la información para todas las entidades es el 30 de agosto de 2019. Así mismo, se designó al oficial de seguridad de la información como administrador de ITA. Qué es el ITA: Es un indicador sintético de pesos preestablecidos, se alimenta de un formulario de auto diligenciamiento compuesto de una serie de preguntas agrupadas en subcategorías, que a su vez se agrupan en categorías y éstas en dimensiones las cuales describen el cumplimiento del sujeto frente a las obligaciones de Ley. A partir del año 2019 se realizarán mediciones de forma periódica a la totalidad de los sujetos obligados para determinar el Índice de Transparencia y Acceso a la Información.

El 29 de julio de 2019, se iniciaron las mesas de trabajo y reuniones de percepción para la integración de sistemas de información y dar cumplimiento a la Directiva Permanente DP20190019 (Expediente 27/2019/DIRP-30/05/2019), que trata sobre la implementación del Sistema de Información Nacional Marítimo, Fluvial y Costero (SISNAMAR) ordenado por el Director General. La intención es unificar los sistemas de información misionales de la Subdirección de Marina Mercante, para acceder como un único portal con todo los link que se encuentran públicos y donde tengamos interacción con los usuarios con aplicativos como: Sitmar, Sede electrónica, Tienda Virtual, Cecoldo, IDE, consultas etc. A nivel externo la idea es

“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-V0

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LgA ZxhR 1126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

hacer un solo módulo desde la página web que de claridad a los usuarios y a nivel interno un módulo que integre todos los procesos de SUBMERC con bases de datos interoperables para dar una mejor atención a los usuarios en el tema de trámites y demás servicios. Se deberá hacer un análisis de cómo se hará la interoperabilidad a nivel interno y las mejoras a las consultas consolidadas de las bases de datos que se muestran a través de la zona de consultas y descargas. Así mismo, se socializó a todos los actores y funcionarios la Directiva TIC sobre los lineamientos para los nuevos proyectos e iniciativas de TIC, (Expediente 27-2019-DIRP-30/05/2019-DP20190019).

El 05 de agosto, se realizó el proceso de verificación técnica del proceso de mínima cuantía No.255-SUBAFIN-2019, cuyo objeto es la contratación “*Adquisición de un paquete de mensajes de texto (SMS) para remisión de información de trámites a los usuarios de la Dirección General Marítima*”, de la cual se presentaron tres ofertas.

El 15 de agosto de 2019, de acuerdo al requerimiento de la Contraloría General de la República CGR, en aras de la construcción y desarrollo de la Dirección de Información, Análisis y Reacción Inmediata (DIARI) y de conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, Ley 1955 de 2019, Artículo 136, se envió informe donde se relacionan las base de datos y sistemas de información misionales con los cuales cuenta la Dirección General Marítima.: Así mismo, se diligenció la información solicitada en la respectiva ficha con datos como: cantidad de sistemas de información, descripción, tablas, etc.

El 21 de agosto de 2019, se continua con las reuniones de percepción para analizar las propuestas del Director sobre el Sistema de Información Nacional Marítimo, Fluvial y Costero, a fin de realizar la integración de los aplicativos a través de las tres propuestas: Crear un subsistema para SUBMERC que recoja los aplicativos de ese proceso en un solo módulo; integrar los aplicativos al SITMAR como un gran sistema y como tercera propuesta el proyecto presentado por el prefecto argentino sobre la “propuesta de integración Tecnológica para la gestión de la Marina Mercante. El proyecto a ejecutar contempla el desarrollo, mejora e integración de los sistemas de información existentes en la Subdirección de Marina Mercante, los cuales permiten la coordinación y control de actividades marítimas, la promoción de la marina mercante y el transporte marítimo.

El 22 de agosto de 2019, se participó en el streaming “Construyendo capacidades para líderes de seguridad del Gobierno Digital”, que busca fortalecer las habilidades en seguridad de la información para impulsar la transformación digital. Se habló de los convenios para generar capacidades con el grupo de respuesta a incidentes CESIR, para una reacción oportuna frente a un evento. Explicó cómo prepararnos ante los delincuentes los cuales tienen un mayor campo de acción, existen actualmente más celulares que ciudadanos y más posibilidades de infringir este entorno digital. Explicó sobre el poder de los datos y como evitar que los ransomware encripten la información y generen extorsión cibernética

El 29 de agosto de 2019, en un trabajo coordinado con el Grupo de Planeación y el Grupo de Informática, se diligenció la información del en un 98 % del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA para el periodo 2019 de conformidad con las disposiciones

“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-V0

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LgA ZxhR 1126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=



la seguridad
es de todos

Mindefensa



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

estipuladas en el Artículo 23 de la Ley 1712 de 2014 y dando cumplimiento a la Directiva 006 mayo/19 de la Procuraduría General de la Nación. Así mismo, se publicaron los resultados en la sección de transparencia de la página web de Dimar.

El 03 de septiembre, atendiendo la invitación del Ministerio de Defensa con apoyo de la empresa Carvajal Tecnología y Servicios, se asistió a la charla para compartir la experiencia del Gobierno de Estonia, como referente de transformación digital e interoperabilidad. La jornada contó con la presencia de Riho Oks, experto internacional en la implementación de X-road en Estonia, y que ha liderado proyectos de e-government en Finlandia, Islas Caimán y Kirguistán. El objetivo es que todo el Sector Defensa deberá adoptar X-road. Sin embargo, algunas de las entidades adscritas del Sector Defensa tendrán la obligatoriedad de interoperar en X-Road en un horizonte de 18 meses, una vez se expida el nuevo decreto de servicios ciudadanos digitales. X-Road, es una capa de intercambio de datos para sistemas de información, es un entorno tecnológico y organizativo que permite un intercambio seguro de datos basado en Internet entre sistemas de información. El código fuente de X-Road está abierto para todos y está licenciado bajo la licencia MIT. Será el modelo de intercambio de información que el Gobierno de Colombia adoptará.

El 04 de septiembre de 2019, se participó en el Facebook Live “Cómo adoptar IPv6 en entidades públicas. La charla fue dirigida por el señor Fernando Contreras, asesor de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio TIC y Alejandro Acosta, asesor de Lacnic, entidad encargada de la asignación de las direcciones IP en Latinoamérica y el Caribe. El 31 de diciembre/19, vence el plazo para que las entidades públicas del orden nacional ajusten sus infraestructuras de Tecnologías de la Información (TI) a la versión IPv6. Actualmente, solo el 1 % del tráfico de internet de Colombia se hace con IPv6. En el taller de sensibilización de IPv6, se explicaron las fases, la normatividad y los lineamientos para el proceso de transición y el paso a paso de la implementación del nuevo sistema de conexión a internet en todas las entidades del Estado. En caso de incumplimiento, las entidades podrían tener sanciones expedidas en la Resolución 2710 del 3 de octubre de 2017, por eso este taller tuvo como finalidad motivar a funcionarios públicos a su adopción. El Protocolo de Internet (IP) es un número que se asigna a cualquier dispositivo conectado a internet. Desde 2011 la Organización de Recursos Numéricos (NRO) anunció el agotamiento del registro central de direcciones IPv4, al pasar a la versión 6, la longitud de direcciones aumentará y esta permitirá contar con suficientes direcciones para soportar la demanda exponencial esperada para la ampliación de servicios y aplicaciones necesarias para suplir las nuevas tendencias como ciudades inteligentes, internet de las cosas, blockchain, entre otras.

El 05 de septiembre de 2019, continuando con los talleres de Gobierno Digital convocadas por el MINTIC, se participó a través del FBlive al Taller de “Planeación Estratégica de TI”. El Ministerio de las TIC sacó un nuevo marco de referencia de Arquitectura empresarial para la gestión de TI para todas las entidades del estado. El Marco de Referencia es el instrumento principal, la carta de navegación para implementar la Arquitectura TI de Colombia. El objetivo principal del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) es apoyar a las instituciones en la eficacia de la gestión de Tecnologías de la Información (TI). Al

“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-V0

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
Identificador: 2LgA ZxiNR 1126 y8Zi ZGDs ntyQ 7Zk=

definir la Arquitectura TI y, en especial, el Marco de Referencia, MinTIC establece bases para la generación de dinámicas de mejoramiento continuo, en las que los procesos de excelencia y las mediciones se convierten en guías de la visión estratégica de TI en Colombia.

El 05 de septiembre de 2019, se asistió a la charla de “Sensibilización del Servicio” dirigida por funcionarios del Departamento Nacional de Planeación y convocada por el área de Servicio y participación ciudadana, fin mejorar la satisfacción al usuario por parte del personal que atiende trámites. Se trataron los siguientes temas de cómo; facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad de acuerdo con los canales utilizados por los ciudadanos; como atender los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo con los procesos o procedimientos y los protocolos establecidos por la entidad; como caracterizar al ciudadano, para conocer sus necesidades y condiciones particulares en el marco derechos y deberes, como consolidar y mantener actualizado el portafolio de servicios de la entidad y como gestionar la atención oportuna y de calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos.

El 26 de septiembre de 2019, se realizó el análisis y diagnóstico al proyecto "Desarrollo e Integración Tecnológica para la Gestión de la Marina Mercante", El proyecto a ejecutar contempla el desarrollo, mejora e integración de los sistemas de información existentes en la Subdirección de Marina Mercante, los cuales permiten la coordinación y control de actividades marítimas, la promoción de la marina mercante y el transporte marítimo.

Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el tercer trimestre de 2019.

Total	Trámite
101	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte marítimo de cabotaje
31	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación
15765	Autorización arribo de nave
14324	Autorización zarpe de naves
2526	Fletamento de naves
344	Registro de naves
3403	Asignación número de identificación del casco
6	Expedición de certificado internacional de Protección del Buque (PBIP)
34	Expedición declaración de cumplimiento de la Instalación Portuaria (PBIP)
4	Expedición del registro sinóptico continuo para buques
3	Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados
132	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor del flete
229	Licencia de Explotación comercial para empresas de servicios marítimos (LEC)
117	Certificado de tripulación mínima de seguridad
66	Licencia de practicaje (Piloto Práctico)
25	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas

“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

	jurisdiccionales colombianas
52	Permiso de operación para remolcadores
38	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana
17	Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales
2	Expedición o prorroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.
351	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas
1329	Matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales
2017	Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales
132	Licencia de peritos marítimos
14	Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo
12	Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, Autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos (Aval)
3	Autorización de exención de una regla o norma marítima
11	Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)
878	Libreta de embarco - Documento de Identificación del marino-DIM
925	Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMSI
555	Certificado de tradición y libertad para naves
1785	Certificados de Suficiencia
22	Permiso especial de practicaje

Atentamente,

Capitán de Navío ALEX FERNANDO FERRERO
RONQUILLO

Coordinador General DIMAR

“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-V0