

CIRCULAR

Bogotá, D.C., 25/8/2014

No. **29201405216** MD-DIMAR-GRUCOG

Favor referirse a este número al responder

Para: Subdirectores, Coordinadores de Grupo, Capitanes de Puerto, Directores Centros de Investigación, Coordinadores Grupos de Señalización, Coordinadores Grupos Intendencia Regional.

Asunto: Acciones de mejora sistema de atención a peticiones

Con el fin de mejorar continuamente el sistema de atención a peticiones que la Entidad ha implementado desde el pasado 02 de enero/14; se solicita que cada unidad y proceso analice el documento adjunto «Informe interno sistema de atención a peticiones a 30-junio/14» en el cual se dan a conocer los resultados del análisis de la información reflejada en el mismo, así como las novedades presentadas en el uso de la herramienta.

Por lo anterior, se solicita analizar las causas de las novedades presentadas en cada unidad y/o proceso, y se tomen las medidas de mejora correspondientes, principalmente en clasificación de peticiones, tiempos de respuesta, calidad de la respuesta y documentos que se deben adjuntar a la respuesta.

Atentamente;

  
Capitán de Navío **ESTEBAN URIBE ALZATE**  
Coordinador Grupo Coordinación General

Anexo: Lo enunciado (32 folios)



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Ministerio de Defensa Nacional

**Dimar**  
Dirección General Marítima  
Autoridad Marítima Colombiana

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Bogotá D. C. agosto 12 de 2014

Señor Capitán de Navío  
**ESTEBAN URIBE ALZATE**  
Coordinador General Dirección General Marítima  
Gn.

Asunto: Informe interno sistema de atención a peticiones a 30-junio/2014

Con toda atención me permito dar a conocer el informe del sistema de atención a peticiones al 30 de junio/2014, así:

1. Peticiones recibidas
  - 1.1. Modalidades de petición
  - 1.2. Estado de las peticiones
  - 1.3. Medios de recepción
  - 1.4. Asignación a dependencias
  - 1.5. Temática de las peticiones
2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano
3. Informe quejas y reclamos
4. Felicitaciones
5. Resultados indicadores de gestión
6. Novedades en el uso del sistema
7. Sugerencia levantamiento acciones

**1. Peticiones recibidas**

Del 02 de enero al 30 de junio/14 se registraron en el sistema **831** modalidades de petición.

**1.1. Modalidades de petición**

| Modalidad           | Número recibidas | %           |
|---------------------|------------------|-------------|
| <b>Consulta</b>     | <b>51</b>        | <b>6.13</b> |
| <b>Felicitación</b> | <b>04</b>        | <b>0.48</b> |
| A la Entidad        | 02               | 0.24        |
| A un funcionario    | 01               | 0.12        |
| Sin clasificar      | 01               | 0.12        |



*"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"*

Carrera 54 No.26-50 CAN, Edificio Dimar, Bogotá D.C.  
Conmutador (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

| Modalidad  | Número recibidas | %            |
|--|------------------|--------------|
| <b>Petición</b>  | <b>722</b>       | <b>86.88</b> |
| De información   | 480              | 57.76%       |
| De documentos  | 43               | 5.17         |
| De un servicio   | 60               | 7.22         |
| Sin clasificar   | 139              | 16.72        |
| <b>Presunta irregularidad</b>                            | <b>10</b>        | <b>1.2</b>   |
| Presunta violación a las normas de la marina mercante    | 4                | 0.48         |
| Presunta violación a las normas de bienes de uso público | 4                | 0.48         |
| Sin clasificar   | 2                | 0.24         |
| <b>Queja</b>   | <b>14</b>        | <b>1.68</b>  |
| Trato inadecuado por parte de un funcionario             | 3                | 0.36         |
| Presunta negligencia por parte de un funcionario         | 4                | 0.48         |
| Sin clasificar   | 7                | 0.84         |
| <b>Reclamo</b>   | <b>15</b>        | <b>1.8</b>   |
| Fallas en los canales de comunicación                    | 03               | 0.36         |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite               | 07               | 0.84         |
| Sin clasificar   | 05               | 0.6          |
| <b>Sugerencia</b>  | <b>12</b>        | <b>1.44</b>  |
| <b>Total</b>   | <b>831</b>       | <b>100%</b>  |

### 1.2. Estado de las peticiones

| Estado       | Número     | %           |
|--------------|------------|-------------|
| En trámite   | 01         | 0.12        |
| Trasladadas  | 12         | 1.44        |
| Desistidas   | 22         | 2.64%       |
| Cerradas     | 796        | 95.78       |
| <b>Total</b> | <b>831</b> | <b>100%</b> |

La petición en trámite está clasificada como petición de consulta y solicitó prórroga de respuesta, por lo que su tiempo para contestar de acuerdo con la normatividad vigente es de treinta (30) días, más, máximo el doble del tiempo inicialmente previsto (60 días), de esta forma se encuentra dentro del tiempo de respuesta.

### 1.3. Medios de recepción

| Medio de Recepción   | Número recibidas | %           |
|----------------------|------------------|-------------|
| Presencial           | 125              | 15.04       |
| Telefónico           | 28               | 3.36        |
| Buzón de sugerencias | 03               | 0.36        |
| Línea anticorrupción | 05               | 0.6         |
| Correo electrónico   | 226              | 27.19       |
| Correo postal        | 79               | 9.5         |
| Portal web           | 365              | 43.92       |
| <b>Total</b>         | <b>831</b>       | <b>100%</b> |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

#### 1.4. Asignación a dependencias

| Dependencias  | Número recibidas | Respuestas definitivas | %            |
|---|------------------|------------------------|--------------|
| <b>Subdirección de Marina Mercante (Submerc)</b>          | <b>302</b>       | <b>302</b>             | <b>36.34</b> |
| Sin clasificar  | 177              | 177                    | 21.29        |
| Transporte Marítimo y Fluvial (Atram)                     | 11               | 11                     | 1.32         |
| Gestión técnica (Agetec)                                  | 21               | 21                     | 2.52         |
| <i>Formación y capacitación gente de mar</i>              | 15               | 15                     | 1.8          |
| <i>Reglamentación técnica</i>                             | 2                | 2                      | 0.24         |
| <i>Sin clasificar</i>                                     | 4                | 4                      | 0.48         |
| Empresas  | 21               | 21                     | 2.52         |
| Naves   | 31               | 31                     | 3.73         |
| Asimpo  | 17               | 15                     | 2.04         |
| Gente de mar  | 24               | 24                     | 2.88         |
| <b>Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)</b>     | <b>105</b>       | <b>105</b>             | <b>12.63</b> |
| Sin clasificar  | 24               | 24                     | 2.88         |
| CIOH  | 30               | 30                     | 3.61         |
| <i>Sin clasificar</i>                                     | 28               | 28                     | 3.36         |
| <i>Oceanografía operacional</i>                           | 1                | 1                      | 0.12         |
| <i>Hidrografía</i>  | 1                | 1                      | 0.12         |
| CCCP  | 1                | 1                      | 0.12         |
| Señalización e Investigación Científica Marina (Ginsem)   | 16               | 16                     | 1.92         |
| <i>Sin clasificar</i>                                     | 2                | 2                      | 0.24         |
| <i>Señalización marítima (Asem)</i>                       | 3                | 3                      | 0.36         |
| <i>Investigación científica (Arinv)</i>                   | 11               | 11                     | 1.32         |
| Desarrollo Marítimo y Costero ADEMCO                      | 3                | 3                      | 0.36         |
| <i>Información Territorio Marítimo AINTE</i>              | 3                | 3                      | 0.36         |
| Litorales   | 31               | 31                     | 3.73         |
| <b>Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)</b> | <b>92</b>        | <b>92</b>              | <b>11.07</b> |
| Sin clasificar  | 13               | 13                     | 1.56         |
| Gruinco   | 2                | 2                      | 0.24         |
| <i>Soporte</i>  | 2                | 2                      | 0.24         |
| Grudhu  | 34               | 34                     | 4.09         |
| <i>Sin clasificar</i>                                     | 3                | 3                      | 0.36         |
| <i>Gestión de personal</i>                                | 28               | 28                     | 3.36         |
| <i>Fomento y desarrollo</i>                               | 1                | 1                      | 0.12         |
| <i>Nóminas y prestaciones sociales</i>                    | 2                | 2                      | 0.24         |
| Ginred 1  | 36               | 36                     | 4.33         |
| Ginred 4  | 1                | 1                      | 0.12         |
| Logística y abastecimiento (Alog)                         | 1                | 1                      | 0.12         |
| <i>Contratos</i>  | 1                | 1                      | 0.12         |
| Financiera (Afin)   | 5                | 5                      | 0.60         |
| Ingresos  | 1                | 1                      | 0.12         |
| Presupuesto   | 1                | 1                      | 0.12         |
| Contabilidad  | 3                | 3                      | 0.36         |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Dependencias                                  | Número recibidas | Respuestas definitivas | %           |
|---|------------------|------------------------|-------------|
| <b>Grupo de Coordinación General (Grucog)</b> | <b>59</b>        | <b>59</b>              | <b>7.09</b> |
| Sin clasificar                                | 25               | 25                     | 3.00        |
| Servicio de atención al ciudadano             | 30               | 30                     | 3.61        |
| Imagen institucional                          | 3                | 3                      | 0.36        |
| Gestión documental                            | 1                | 1                      | 0.12        |
| <b>Grupo Legal Marítimo (Gleamar)</b>         | <b>27</b>        | <b>27</b>              | <b>3.24</b> |
| Sin clasificar                                | 25               | 25                     | 3.00        |
| Asuntos marítimos                             | 2                | 2                      | 0.24        |
| <b>Grupo de Asuntos Internacionales</b>       | <b>02</b>        | <b>02</b>              | <b>0.24</b> |
| Capitanía de Puerto de Buenaventura           | 49               | 49                     | 5.89        |
| Capitanía de Puerto de Tumaco                 | 61               | 61                     | 7.34        |
| Capitanía de Puerto de Barranquilla           | 16               | 16                     | 1.92        |
| Capitanía de Puerto de Santa Marta            | 16               | 16                     | 1.92        |
| Capitanía de Puerto de Cartagena              | 51               | 51                     | 6.13        |
| Capitanía de Puerto de Riohacha               | 23               | 23                     | 2.76        |
| Capitanía de Puerto de San Andrés             | 03               | 03                     | 0.36        |
| Capitanía de Puerto de Turbo                  | 08               | 08                     | 0.96        |
| Capitanía de Puerto de Coveñas                | 02               | 02                     | 0.24        |
| Capitanía de Puerto de Bahía Solano           | 08               | 08                     | 0.96        |
| Capitanía de Puerto de Providencia            | 4                | 4                      | 0.48        |
| Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar         | 1                | 1                      | 0.12        |
| Sin clasificar                                | 2                | 2                      | 0.24        |
| <b>Total</b>                                  | <b>831</b>       | <b>829</b>             | <b>100%</b> |

### 1.5. Temática de las peticiones

| Temática requerimiento  | Número recibidas | %           |
|---|------------------|-------------|
| <b>Asuntos internacionales</b>  | <b>03</b>        | <b>0.36</b> |
| Sin clasificar  | 02               | 0.48        |
| Organizaciones internacionales  | 01               | 0.12        |
| <b>Carencia de informes por tráfico de estupefacientes</b>  | <b>05</b>        | <b>0.60</b> |
| <b>Contratación</b>   | <b>38</b>        | <b>4.57</b> |
| Sin clasificar  | 28               | 3.36        |
| Abastecimiento  | 07               | 0.84        |
| Financiera  | 03               | 0.36        |
| <b>Control de tráfico marítimo</b>  | <b>27</b>        | <b>3.24</b> |
| Sin clasificar  | 07               | 0.84        |
| Información sobre el arribo y zarpe de naves (fechas, puerto de origen y destino, nombre capitán) | 17               | 2.04        |
| Estaciones de control de tráfico marítimo   | 02               | 0.24        |
| Sistema VMS   | 01               | 0.12        |
| <b>Desarrollo humano</b>  | <b>41</b>        | <b>4.93</b> |
| Sin clasificar  | 14               | 1.68        |
| Recibo de hoja de vida  | 25               | 3.00        |
| Consulta procesos de selección  | 01               | 0.12        |
| Solicitud certificados laborales  | 01               | 0.12        |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Temática requerimiento  | Número recibidas | %            |
|---|------------------|--------------|
| <b>Empresas</b>   | <b>39</b>        | <b>4.69</b>  |
| Sin Clasificar  | 12               | 1.44         |
| Licencia para talleres de reparación marítima y astilleros navales  | 04               | 0.48         |
| Licencia de corredor de contrato de fletamento  | 01               | 0.12         |
| Expedición y renovación licencia para empresas de practicaaje   | 03               | 0.36         |
| Licencia para empresas de servicios marítimos   | 14               | 1.68         |
| Licencia para agencias marítimas  | 05               | 0.60         |
| <b>General</b>  | <b>92</b>        | <b>11.07</b> |
| Sin clasificar  | 73               | 8.78         |
| Funciones de Dimar  | 07               | 0.84         |
| Información para estudios   | 02               | 0.12         |
| Solicitudes de ingreso (Isla Palma)   | 05               | 0.60         |
| Datos o información unidades regionales   | 05               | 0.60         |
| <b>Gente de mar</b>   | <b>200</b>       | <b>24.06</b> |
| Sin clasificar  | 21               | 2.52         |
| Documentación de identificación del marino  | 07               | 0.84         |
| Licencias y títulos de navegación   | 145              | 17.44        |
| Exámenes médicos (empresas, personas)   | 04               | 0.48         |
| Formación y capacitación  | 22               | 2.64         |
| Validez títulos y/o licencias de navegación   | 01               | 0.12         |
| <b>Inspecciones</b>   | <b>02</b>        | <b>0.24</b>  |
| Sin clasificar  | 01               | 0.12         |
| Inspección zarpes naves   | 01               | 0.12         |
| <b>Investigación científica marina</b>  | <b>29</b>        | <b>3.48</b>  |
| Sin clasificar  | 23               | 2.76         |
| Protección del medio marino   | 01               | 0.12         |
| Oceanografía operacional  | 02               | 0.24         |
| Hidrografía   | 03               | 0.36         |
| <b>Litorales (Bienes de uso público)</b>  | <b>126</b>       | <b>15.16</b> |
| Sin clasificar  | 33               | 3.97         |
| Expedición o prórroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas                    | 03               | 0.36         |
| Bienes de uso público   | 84               | 10.10        |
| Delimitación de jurisdicción  | 06               | 0.72         |
| <b>Naves</b>  | <b>136</b>       | <b>16.36</b> |
| Sin clasificar  | 94               | 11.31        |
| Asignación de distintivos de llamada o MMSI   | 04               | 0.48         |
| Expedición certificado de tripulación mínima de seguridad   | 01               | 0.12         |
| Autorización de operación y permanencia de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales Colombianas.  | 01               | 0.12         |
| Autorización prórroga para la permanencia de buques, yates y veleros de bandera extranjera en puerto Colombiano, o aguas jurisdiccionales Colombianas mayor a 60 días | 01               | 0.12         |
| Autorización permanencia y operación para buques extranjeros en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales Colombianas                                    | 01               | 0.12         |
| Asignación número de identificación del casco   | 01               | 0.12         |
| Permiso de construcción   | 03               | 0.36         |
| Autorización para cambios de especificaciones y/o alteración  | 01               | 0.12         |
| Expedición de matrícula para naves  | 26               | 3.12         |
| Cancelación de matrícula de naves   | 03               | 0.36         |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Temática requerimiento   | Número recibidas | %           |
|--|------------------|-------------|
| <b>Normatividad marítima</b>   | <b>17</b>        | <b>2.04</b> |
| Sin clasificar   | 08               | 0.96        |
| Gente de mar   | 02               | 0.24        |
| Naves  | 03               | 0.36        |
| Empresas   | 02               | 0.24        |
| Litorales (bienes de uso público)  | 02               | 0.24        |
| <b>Protección del medio marino</b>   | <b>08</b>        | <b>0.96</b> |
| Sin clasificar   | 08               | 0.96        |
| <b>Protección marítima (PBIP)</b>  | <b>05</b>        | <b>0.60</b> |
| <b>Riesgos portuarios</b>  | <b>03</b>        | <b>0.36</b> |
| Sin clasificar   | 01               | 0.12        |
| Procedimientos de operaciones portuarias   | 01               | 0.12        |
| Reglamentos de operación portuaria   | 01               | 0.12        |
| <b>Señalización marítima</b>   | <b>03</b>        | <b>0.36</b> |
| Sin clasificar   | 02               | 0.24        |
| Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las Ayudas a la Navegación por parte de privados o entidades públicas. | 01               | 0.12        |
| <b>Servicios en línea y canales de comunicación</b>  | <b>35</b>        | <b>4.21</b> |
| Sin clasificar   | 20               | 2.40        |
| Zona de consultas y descargas  | 09               | 1.08        |
| Tienda Virtual Dimar   | 02               | 0.24        |
| Canales de atención  | 02               | 0.24        |
| Publicaciones  | 02               | 0.24        |
| <b>Transporte marítimo y fluvial internacional</b>   | <b>17</b>        | <b>2.04</b> |
| Sin clasificar   | 09               | 1.08        |
| Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes que alteren el valor final del transporte.     | 04               | 0.48        |
| Habilitación y permiso de operación como empresa nacional de servicio público  | 04               | 0.48        |
| Otras sin clasificar   | <b>05</b>        | <b>0.60</b> |
| <b>Total</b>   | <b>831</b>       | <b>100%</b> |

## 2. Evaluación del sistema por parte del ciudadano

(Anexo A, Resultados evaluación del cliente)

Con el fin de conocer el grado de satisfacción del usuario referente al sistema de atención a peticiones, una vez se ha enviado la respuesta a la solicitud del ciudadano, se genera un enlace que le permite evaluar las siguientes variables de uno a tres, siendo uno (01) la calificación más baja y tres (03) la más alta:

- Calidad de la respuesta recibida
- Tiempo de envío de la respuesta

Asimismo permite al usuario informar de manera escrita sus observaciones.

Durante los meses a reportar, 78 usuarios del sistema dieron respuesta a la encuesta, arrojando los siguientes resultados:



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

**a) Resultados referente a la calidad de la respuesta recibida**

| Calificación | Cantidad  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| 3            | 57        | 73.07       |
| 2            | 10        | 12.82       |
| 1            | 11        | 14.10       |
| <b>Total</b> | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Los usuarios que calificaron la calidad de la respuesta con un valor de dos (02), teniendo en cuenta las observaciones realizadas, lo han hecho debido a las siguientes situaciones:

- No se adjuntaron los documentos correspondientes a la respuesta de la petición.
- El tiempo de ejecución del trámite es muy alto.
- Contra-preguntas a la respuesta emitida por parte de Dimar, ya sea porque no se encuentran de acuerdo con la respuesta o encuentran inconsistencias en la misma.
- Desean conocer los resultados de las averiguaciones que en la respuesta se informa se pretenden realizar.

Las siguientes son las razones por las cuales, los usuarios calificaron la calidad de la respuesta con valor uno (01):

- El usuario manifiesta que no se le dio respuesta a su petición.
- El usuario no se encuentra de acuerdo con la respuesta emitida por Dimar.
- Demora en la ejecución de los trámites.

**b) Resultados referente al tiempo de envío de la respuesta**

| Calificación | Cantidad  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| 3            | 56        | 71.79       |
| 2            | 14        | 17.94       |
| 1            | 8         | 10.25       |
| <b>Total</b> | <b>78</b> | <b>100%</b> |

Encuestas calificadas con un valor de dos (02):

- El usuario manifiesta que se debió agilizar la programación de una cita por el mismo medio (sistema de atención a peticiones).
- Demora en la ejecución de los trámites.
- El usuario manifiesta exceso de cumplimiento de requisitos para acceder a un trámite.





## Encuestas calificadas con valor uno (01):

- Demora en la ejecución de los trámites.
- El usuario manifiesta que no se le dio respuesta a su petición.

## c) Calificación general de la encuesta

| Calificación | Cantidad  | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| 3            | 50        | 64.10       |
| 2,5          | 12        | 15.38       |
| 2            | 4         | 5.12        |
| 1,5          | 6         | 7.69        |
| 1            | 6         | 7.69        |
| <b>Total</b> | <b>78</b> | <b>100%</b> |

El **64.10%** de los usuarios calificaron el sistema de atención a peticiones, con un valor total de tres (3.0), indicando:

- Agradecimiento por la respuesta otorgada a las peticiones.
- Reconocen que hubo respuesta en un tiempo inferior al que se esperaba.
- Agradecimiento por la atención prestada mediante el sistema.

## 3. Informe quejas y reclamos

Desde el lanzamiento del sistema 02/enero/14 al 30 junio/14, se registraron en el sistema 14 quejas y 15 reclamos.

| Modalidad de petición                            | Cantidad  | %           |
|--|-----------|-------------|
| <b>Queja</b>                                     | <b>14</b> | <b>1.68</b> |
| Trato inadecuado por parte de un funcionario     | 3         | 0.36        |
| Presunta negligencia por parte de un funcionario | 4         | 0.48        |
| Sin clasificar                                   | 7         | 0.84        |
| <b>Reclamo</b>                                   | <b>15</b> | <b>1.8</b>  |
| Fallas en los canales de comunicación            | 03        | 0.36        |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite       | 07        | 0.84        |
| Sin clasificar                                   | 05        | 0.6         |

## a) Quejas por dependencia y /o unidad

|  | SUBMERC | GRUCOG | GLEMAR | CP01 | CP03 | CP05 |
|--|---------|--------|--------|------|------|------|
| Sin clasificar                                   |         | 2      | 1      | 2    | 1    | 1    |
| Trato inadecuado por parte de un funcionario     | 1       |        |        |      | 1    | 1    |
| Presunta negligencia por parte de un funcionario | 3       |        | 1      |      |      |      |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

## b) Quejas por tema

|                             | Sin clasificar | Mal trato por parte de un funcionario | Presunta negligencia por parte de un funcionario |
|-----------------------------|----------------|---------------------------------------|--|
| Sin clasificar              | 1              |                                       |  |
| Gente de mar                |                | 1                                     |  |
| Naves                       | 2              |                                       | 1  |
| Empresas                    |                |                                       | 1  |
| PBIP                        |                | 1                                     |  |
| Control de tráfico marítimo |                | 1                                     | 2  |
| Litorales                   | 1              |                                       |  |
| Normatividad marítima       | 1              |                                       |  |
| General                     | 2              |                                       |  |

## c) Reclamos por dependencia y /o unidad

|   | SUBMERC | SUBAFIN | GRUCOG | CP05 |
|---|---------|---------|--------|------|
| Sin clasificar                                | 1       | 2       | 2      |      |
| Fallas físicas en los canales de comunicación | 1       | 2       |        |      |
| Demora en el tiempo de entrega del trámite.   | 6       |         |        | 1    |

## d) Reclamos por tema

|  | Sin clasificar | Fallas físicas canales de comunicación | Demora en el tiempo de entrega del trámite |
|--|----------------|--|--|
| Gente de mar                                 |                |  | 6  |
| Naves  |                |  | 1  |
| Servicios en línea y canales de comunicación | 2              | 3                                      |  |
| General                                      | 2              |  |  |
| Inspecciones                                 | 1              |  |  |

## 4. Felicitaciones

Durante el periodo a reportar se presentaron cuatro (04) peticiones de felicitación:

| Unidad       | Proceso/Funcionario     | Observaciones   |
|--------------|-------------------------|---|
| CIOH         | CN Ricardo Molares      | Colaboración ARC  |
| Ginred04     | Proceso de contratación | Celeridad en los procesos.  |
| General      | General                 | «Felicitarlos por tan grata labor la verdad estoy muy orgulloso de lo que ustedes hacen». |
| Sede Central | Submerc                 | Eficiencia y calidad del servicio   |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

## 5. Resultados indicadores de gestión

### 5.1. Atención oportuna a las peticiones

| Variable                       | Valor variable |
|--------------------------------|----------------|
| Total de peticiones            | 831            |
| Peticiones cerradas sin vencer | 752            |
| Peticiones vencidas            | 44             |
| Peticiones desistidas          | 22             |
| Peticiones trasladadas         | 12             |
| Peticiones abiertas            | 1              |

Para el periodo a reportar, el nivel de atención oportuna a las peticiones se encuentra en un **88.79%**

### 5.2. Tiempo de respuesta quejas y reclamos

| Variable       | Valor variable |
|----------------|----------------|
| Quejas         | 14             |
| Reclamos       | 15             |
| Número de días | 217            |

El promedio de tiempo de respuesta de las quejas y los reclamos para el periodo a reportar fue de **7.48 días**, con un alce del **66.84%** en el indicador.

### 5.3. Nivel de satisfacción del cliente

| Variable           | Valor variable |
|--------------------|----------------|
| Encuestas $\geq 3$ | 50             |
| Total encuestas    | 78             |

Teniendo en cuenta el indicador de gestión de la Entidad, relacionado con el nivel de satisfacción del usuario, el resultado de éste para el periodo reportado, corresponde a **64.10%**, con un promedio general de respuesta de **2.6** por encuesta.

## 6. Novedades en el uso del sistema

Teniendo en cuenta la Circular N° CIR2013-12 del 11 de julio /13, Secretaría General, Ministerio de Defensa Nacional, se dan a conocer las novedades registradas en el sistema de atención a peticiones, con el fin de que los procesos correspondientes analicen las causas de las situaciones descritas y se levanten las acciones correspondientes. El informe de enero a marzo/14 fueron reportadas en oficio N°. 29201401252.



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Las novedades presentadas se describen en los siguientes ítems:

(Anexo B, Relación novedades peticiones abril - junio/2014):

- Peticiones en el sistema que reflejan mayor tiempo al legalmente establecido.
- Peticiones de información en las que se evidencia que los trámites sobrepasan los tiempos estipulados en el SUIIT y/o no se informa al ciudadano que su trámite ya se encuentra expedido.
- Peticiones a las que no se les da respuesta.
- Peticiones para que se evalúen acciones de mejora.
- Peticiones que no cumplen con los protocolos de atención o con errores en la respuesta (Circular N°.29201401252 06/03/2014).

## 7. Sugerencia levantamiento de acciones

Teniendo en cuenta las novedades y resultados presentados en los puntos dos (2) evaluación del cliente, tres (3) informe quejas y reclamos, cinco (05) indicadores de gestión y seis (06) novedades en el uso del sistema, a continuación se describen las sugerencias de levantamiento de acciones, con el fin de mejorar el índice de satisfacción del ciudadano en el sistema de atención a peticiones:

| Actividad por mejorar  | Dirigido a                              |
|--|---|
| Dar cumplimiento a los protocolos de atención en la respuesta que es enviada al ciudadano, de acuerdo con lo estipulado en la Circular 29201401252 del 06 de marzo 03 de 2014.   | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| Clasificar de manera completa las peticiones que se ingresan al sistema, con el fin de contar con toda la información de las mismas y que esto permita un mejor conocimiento de lo que ingresa a la Entidad.   | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| Verificar la respuesta emitida al ciudadano, con el fin de que ésta incluya todos los documentos anexos de la respuesta: oficio de respuesta y los anexos del mismo.   | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| Emitir una respuesta completa y oportuna al usuario que le permita aclarar sus inquietudes y no dar cabida a interpretaciones.   | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| En caso de requerir visto bueno por parte de otras dependencias, se debe tener en cuenta el tiempo que ello conlleva, así como el tiempo en caso de presentarse ajustes para posterior firma, con el fin de no incurrir en faltas a la normatividad vigente.   | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| De acuerdo con los radiogramas: 171521/junio/14 y 241421/julio/14, se solicita que todos los derechos de petición se ingresen al sistema de atención a peticiones el día en que es radicado en la unidad y se suba la respectiva contestación el día en que se emite número de salida del documento. Esto con el fin de no alterar los resultados de los indicadores de gestión del sistema. | Todas las unidades. Todos los procesos. |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

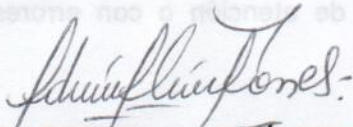
Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Actividad por mejorar   | Dirigido a                              |
|---|---|
| La unificación de los procedimientos y requisitos de los trámites y a nivel nacional evitaría que los ciudadanos interpongan reclamos por presunta negligencia por parte de los funcionarios. | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| Se hace necesario revisar la atención que se está brindando por parte de los funcionarios a los ciudadanos, debido a que se reportaron 3 quejas por mal trato.                                | Todas las unidades. Todos los procesos. |
| Evaluar el tiempo de ejecución de los trámites, debido a que los usuarios se encuentran inconformes con los tiempos de respuesta.   | Submerc                                 |

Atentamente;



**PD ADRIANA ALARCÓN TORRES**  
Responsable Área de Servicio y Participación Ciudadana

Anexo: Lo enunciado en el documento (20 folios)

|   |  |
|---|--|
| Todas las unidades. Todos los procesos. | Dar cumplimiento a los protocolos de atención en la respuesta que se envía al ciudadano de acuerdo con lo establecido en la Circular 2014-03 del 08 de marzo de 2014.  |
| Todas las unidades. Todos los procesos. | Clasificar de manera completa las peticiones que se ingresan al sistema con el fin de contar con toda la información de las mismas y que esto permita un mejor conocimiento de lo que ingresa a la Entidad.  |
| Todas las unidades. Todos los procesos. | Verificar la respuesta emitida al ciudadano, con el fin de que ésta incluya todos los documentos anexos de la respuesta, oficio de respuesta y los anexos del mismo.   |
| Todas las unidades. Todos los procesos. | Emitir una respuesta completa y oportuna al usuario que le permita aclarar sus inquietudes y no dar cabida a interpretaciones.   |
| Todas las unidades. Todos los procesos. | En caso de requerir visto bueno por parte de otras dependencias, se debe tener en cuenta el tiempo que ello conlleva, así como el tiempo en caso de presentarse alusiones para presentar firma, con el fin de no incurrir en faltas a la normatividad vigente.   |
| Todas las unidades. Todos los procesos. | De acuerdo con los resultados: 11/12 (91,6%) y 24/42 (57,1%) se solicita que todos los detalles de petición se ingresen al sistema de atención a peticiones el día en que es recibido en la unidad y se subs la respectiva contestación el día en que se emite número de salida del documento. Esto con el fin de no afectar los resultados de los indicadores de gestión del sistema. |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



### Anexo A

#### Resultados evaluación del cliente

| Serial | Calidad de respuesta recibida | Tiempo de envío de la respuesta | Resultado | Observaciones   |
|--------|-------------------------------|---------------------------------|-----------|---|
| 1      | 3                             | 3                               | 3         |   |
| 2      | 3                             | 3                               | 3         | Esto refleja el trabajo serio y comprometido con el gremio. Gracias   |
| 3      | 2                             | 3                               | 2,5       | Faltaron dos documentos.  |
| 4      | 3                             | 3                               | 3         | Estoy muy conforme y agradecido porque respondieron a mi solicitud en el menor tiempo y no me esperaba que lo hicieran tan rápido.<br>Muchas gracias  |
| 5      | 3                             | 3                               | 3         | Gracias por su atención.  |
| 6      | 3                             | 3                               | 3         | Que Dios los sigan bendiciendo y tengo fe que en menos de 1 mes estaré laborando con la familia Dimar. Buenas noches.   |
| 7      | 1                             | 2                               | 1,5       | Se debería haber obtenido la cita por este medio, yo sé quiénes son los encargados y hubiera obviado este paso.   |
| 8      | 1                             | 1                               | 1         | Les quedo altamente agradecido por la información suministrada  |
| 9      | 3                             | 3                               | 3         | Gracias por lo oportunos  |
| 10     | 1                             | 2                               | 1,5       |   |
| 11     | 3                             | 3                               | 3         |   |
| 12     | 3                             | 3                               | 3         | Agradeciéndoles por su atención hacia las personas que Dios los bendiga.  |
| 13     | 3                             | 3                               | 3         | Me quedo una duda, ¿el título de primer Ingeniero sin limitación me sirve para desempeñar el cargo de Jefe Ingeniero en remolcadores de más de 3000 kW?   |
| 14     | 3                             | 3                               | 3         | Algunas de sus respuestas me han creado algunas inquietudes que en próximos días se las plantearé a fin de que ustedes se dignen aclarármelas.<br>Sinceramente, muy agradecido. Atentamente,<br>Juan Manuel Torres Castro |
| 15     | 3                             | 3                               | 3         |   |
| 16     | 1                             | 2                               | 1,5       | Realmente no se dio respuesta a la inquietud... haré la consulta por la Cámara de Comercio de San Andres  |
| 17     | 3                             | 3                               | 3         | Muy buena la atención.<br>Gracias   |
| 18     | 3                             | 3                               | 3         | Excelente, muy buen servicio<br>Atte. Cortes Rodriguez Oliverio<br>reservista armada nacional<br>ARC - Colombia   |
| 19     | 3                             | 2                               | 2,5       | Pues desconocimiento de este medio de respuesta y a veces la necesidad urgente de dicha información hacen del tiempo de espera muy largo  |
| 20     | 2                             | 3                               | 2,5       | No hubo respuesta concreta  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|    |   |   |     |  |
|----|---|---|-----|--|
| 21 | 2 | 2 | 2   | Buenos días:<br>Gracias por la información, pero considero pertinente que una vez se realice la inspección se me dé a conocer el resultado de la misma y los correctivos que ustedes como ente regulador tomarán al respecto.<br>En espera de sus comentarios  |
|    |   |   |     | Cordialmente.<br>Sandia Lucia Rodriguez Bohórquez  |
| 22 | 3 | 3 | 3   | Mil gracias por tan rápida y eficiente respuesta<br>Atte.<br>Jorge A Missas  |
| 23 | 3 | 3 | 3   |  |
| 24 | 3 | 3 | 3   | Siempre agradecido por su pronta respuesta.<br>Gracias   |
| 25 | 3 | 3 | 3   |  |
| 26 | 1 | 2 | 1,5 | No se adjunta la información solicitada. La información a que hace referencia la respuesta tampoco se anexa. Por consiguiente no hay respuesta definitiva.<br>La información es requerida por este medio, ya que adjunta oficio sin soportes.  |
| 27 | 3 | 3 | 3   |  |
| 28 | 3 | 3 | 3   |  |
| 29 | 3 | 3 | 3   |  |
| 30 | 3 | 3 | 3   |  |
| 31 | 2 | 1 | 1,5 |  |
| 32 | 3 | 3 | 3   | La solicitud fue atendida dentro de los parámetros establecidos. Ya fue enviado el documento (permiso anterior) que hacía falta del Yate la Vino Tinto y también recibí el permiso del Yate EOS I, queda pendiente recibir el permiso de permanencia del Yate la Vino Tinto el cual será enviado en estos días acuerdo a lo informado por el encargado en la Sede Central. Muchas gracias por su atención. |
| 33 | 3 | 2 | 2,5 |  |
| 34 | 3 | 3 | 3   | Gracias por su valiosa aclaración.   |
| 35 | 3 | 3 | 3   | Les agradezco la colaboración prestada. Me es de mucha utilidad esta información.  |
| 36 | 3 | 3 | 3   | Sres. gracias por su atención, de verdad que es admirable su página, no creí que obtendría respuesta ¡los felicito!  |
| 37 | 3 | 3 | 3   | Gracias por su apreciada respuesta.  |
| 38 | 3 | 3 | 3   |  |
| 39 | 3 | 3 | 3   |  |
| 40 | 3 | 2 | 2,5 | Gracias por su respuesta compañeros, les estamos muy agradecidos.  |
| 41 | 3 | 3 | 3   |  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|    |   |   |     |   |
|----|---|---|-----|---|
| 42 | 3 | 3 | 3   |   |
| 43 | 3 | 2 | 2,5 |   |
| 44 | 3 | 2 | 2,5 |   |
| 45 | 3 | 3 | 3   |   |
| 46 | 3 | 3 | 3   |   |
| 47 | 3 | 3 | 3   | Se debería crea un formato para este tipo de solicitud para que exista uniformidad.   |
| 48 | 3 | 3 | 3   |   |
| 49 | 2 | 3 | 2,5 | La pregunta fue trasladada a otro organismo gubernamental, pero no me explicaron porque no me daba respuesta DIMAR.   |
| 50 | 3 | 2 | 2,5 |   |
| 51 | 3 | 3 | 3   | Gracias por su pronta respuesta   |
| 52 | 2 | 2 | 2   | No me dieron solución al caso, lo único fue una respuesta pero no puedo interactuar para poder darle la información que solicitan, o no sé a dónde enviarla   |
| 53 | 3 | 3 | 3   | Excelente la oportunidad el servicio en pro de la agilidad, la eficiencia y eficacia de la administración. Felicitaciones.  |
| 54 | 1 | 3 | 2   | Es una lástima que esa Entidad se valga de excusas pueriles para evitar responder de fondo preguntas concretas cuya respuestas en nada afectan el curso de la investigación penal que afirman se encuentra en curso. Por ejemplo: ¿en qué se afecta esa investigación penal si se responde qué tan común es que DIMAR cambie un concepto? o ¿se responde si un determinado concepto fue o no modificado y se explique la razón de dicha modificación? ¿Será la tutela el camino para lograr saberlo? o ¿será que tendré que recurrir al Recurso de INSISTENCIA? Sinceramente considero que DIMAR es una Entidad lo suficientemente seria como para que no le tiemble la mano al responder preguntas tan propias de su resorte y más tratándose de documentos suscritos por su Director por ello insisto, respetuosamente, se me respondan mis inquietudes. No sobra manifestarle al señor Director General Marítimo que la Capitanía de Puerto de Cartagena no tuvo reparos en responder, de fondo, las mismas preguntas pero, como los Oficios fueron suscritos por el señor Director considero que nadie mejor que usted para responder mis inquietudes.<br><br>Atentamente,<br>Antonio Torres Castro |
| 55 | 2 | 1 | 1,5 | Hoy es 15 de Abril y aun no tengo la licencia, ¿por qué estos trámites son tan lentos?  |
| 56 | 3 | 3 | 3   | Muchas gracias.   |
| 57 | 3 | 3 | 3   | Me respondieron más rápido de lo que me esperaba, en comparación con otras entidades el tiempo de respuestas de su sistema PQR'S es muy bueno.  |
| 58 | 3 | 3 | 3   |   |





|    |   |   |     |   |
|----|---|---|-----|---|
| 59 | 1 | 1 | 1   | Me gustaría un proyecto de ley o resolución donde reglamente esta situación.  |
| 60 | 3 | 3 | 3   |   |
| 61 | 3 | 3 | 3   | Altamente Eficientes. Muchas gracias.   |
| 62 | 3 | 3 | 3   | Gracias.  |
| 63 | 1 | 1 | 1   |   |
| 64 | 3 | 3 | 3   |   |
| 65 | 3 | 3 | 3   |   |
| 66 | 3 | 3 | 3   |   |
| 67 | 2 | 3 | 2,5 | <p>Por favor tenemos un mes de presentada la solicitud a la DIMAR y no hemos recibido una respuesta formal concreta, lo cual nos está afectando legalmente con el Armador Roja Shipping S.A. de la Motonave Hanjin Marugame y con la aseguradora Pandi Colombia por el incumplimiento que estamos teniendo con el trabajo contratado por falta de oportunidad en la respuesta por la Dimar y afectaciones económicas y operativas al tener una inversión en materiales e insumos para realizar el trabajo que nos toca vender a un menor precio antes de que se nos pierdan pro vencimiento.</p> <p>Solicitamos con el debido respeto agilizar la correspondiente respuesta a nuestra petición.</p> |
| 68 | 2 | 2 | 2   | <p>Lamento expresarle que en la capitania de puerto de Cartagena, se le informo a 8 yates que deseaban visitar a la bahía de sapzurro, en la frontera con panamá, que no viajar, a esta zona por problemas con la guerrilla y las bacrim.</p> <p>Como representante legal de comunidades negras deseo por favor se investigue la veracidad de esta información, por cuanto el perjuicio para esta región es mucha, por cuanto el turismo es un renglón muy importante de nuestra gente.</p> <p>Respetuosamente.<br/>Emigdio Pertuz Buendia<br/>CC73. 078783 de Cartagena</p>  |
| 69 | 3 | 2 | 2,5 | <p>Espero que se encuentren bien les agradezco su colaboración lo antes posible porque tengo tres meses sin trabajo y me siento desesperado y no puedo meter hojas de vida por no tener el título les agradezco gracias por su a tensión.</p>   |
| 70 | 3 | 3 | 3   | <p>Gratamente sorprendido con la eficiencia y organización para dar soluciones.</p> <p>Escribí con escepticismo de encontrar respuesta y quede orgulloso de la DIMAR días después al recibirla de forma clara y concisa.</p> <p>¡Gracias!<br/>Digno de imitar.</p>  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|    |   |   |     |  |
|----|---|---|-----|--|
| 71 | 3 | 3 | 3   | <p>Estimados, Tengan todos, una muy buena tarde.</p> <p>En días pasados envié mi hoja de vida para que por favor la tengan en cuenta.</p> <p>Por lo anterior, agradezco me hagan saber lo antes posible si fui favorecida para pertenecer a su empresa o si no estoy dentro de sus perfiles.</p> <p>Mil gracias por su respuesta.</p> <p>Leidis Paola Martinez Barrios<br/>Profesional Admón. Negocios Internacionales<br/>Corporación Universitaria Remington</p>   |
| 72 | 3 | 3 | 3   |  |
| 73 | 1 | 1 | 1   | No respondieron  |
| 74 | 1 | 1 | 1   | <p>A quien corresponda.</p> <p>Buenos días.</p> <p>De modo personal estoy un poco inconforme ya que llevo muchos años al servicio marítimo y este tipo de trámites deberían ser más eficaces, llevo más de 6 meses haciendo trámites para la renovación de mi licencia al final pude tener todos los documentos, realizar todos los pagos estos trámites generan gastos tiempo y más aún el no poder trabajar para suplirlos por falta de la licencia. Tuve que poner queja, llamar a cuanto teléfono me dieron hasta que no sé si por error me contestó el Capital Abella y solo él se pudo dar cuenta que desde el 8 de mayo mi licencia estaba lista y no había sido informado para poder reclamarla, aquí en mi petición me confirman que esta lista desde el 19 de mayo y al 30 no había tenido respuesta, creo que para eso llenamos una serie de documentos donde relacionamos todos nuestros teléfonos de contacto.</p> <p>Es solo una observación así como yo debe haber mas marinos esperando respuesta para poder trabajar y ustedes con las licencias allí represadas.</p> <p>Cordial saludo<br/>William Agudelo</p> |
| 75 | 2 | 3 | 2,5 | <p>Agradezco su respuesta pero quedo perdido en cuanto toda esa playa, hasta el aeropuerto, está llena de edificios entonces no se en que circunstancia estoy, si tengo que demandar a la constructora, si van a demoler los edificios...</p> <p>Gracias</p>   |
| 76 | 3 | 3 | 3   |  |
| 77 | 3 | 3 | 3   | Recogido la licencia y por supuesto la respuesta a la solicitud, muchas gracias por la respuesta.  |
| 78 | 1 | 1 | 1   |  |



**Anexo B**  
**Relación novedades en el uso del sistema abril - junio/2014**

| Peticiones que en el sistema reflejan un tiempo mayor al legalmente establecido |                                       |                    |                                 |                   |                     |                                  |                  |                               |  |
|---|---------------------------------------|--------------------|---------------------------------|-------------------|---------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------|--|
| # Petición  | Asunto petición                       | Fecha radicado SGD | Fecha radicado Sist. peticiones | Unidad/Proceso    | Fecha respuesta SGD | Fecha respuesta Sist. peticiones | Días gestión SGD | Días gestión Sist. peticiones |  |
| 9063  | Permiso operación pesqueros           | 23/04/2014         | 28/04/2014                      | CP02 /Submerc /M4 | 03/06/2014          | 06/06/2014                       | 27 días          | 29 días                       |  |
| 9351  | Construcción Cabo tortuga Santa Marta | N/A                | 14/05/2014                      | SC /Subdemar /M7  | N/A                 | 06/06/2014                       | N/A              | 17 días                       |  |
| 9394  | Licencias explotación comercial       | N/A                | 15/05/2014                      | SC/Submerc        | N/A                 | 06/06/2014                       | N/A              | 16 días                       |  |
| 9400  | Construcción muelle                   | N/A                | 15/05/2014                      | SC /Subdemar /M7  | 09/06/2014          | 09/06/2014                       | N/A              | 17 días                       |  |
| 9397  | Marco normativo PBIP                  | 14/05/2014         | 15/05/2014                      | SC /Submerc       | 04/06/2014          | 11/06/2014                       | 14 días          | 19 días                       |  |
| 9398  | Petición información                  | 15/05/2014         | 15/05/2014                      | SC/Gleamar        | 11/06/2014          | 12/06/2014                       | 18 días          | 20 días                       |  |
| 9414  | Cancelación matrícula                 | 16/05/2014         | 16/05/2014                      | SC/Submerc        | 23/05/2014          | 12/06/2014                       | 5 días           | 18 días                       |  |
| 9446  | Condiciones agencia marítima          | 19/05/2014         | 19/05/2014                      | SC /Submerc       | 11/06/2014          | 13/06/2014                       | 16 días          | 18 días                       |  |
| 9097  | Estado trámite licencia               | 28/04/2014         | 30/04/2014                      | SC /Submerc       | 11/06/2014          | 17/06/2014                       | 29 días          | 32 días                       |  |
| 9338  | Solicitud cartografía                 | 12/05/2014         | 13/05/2014                      | SC /Subdemar      | 04/06/2014          | 16/06/2014                       | 16 días          | 24 días                       |  |
| 9339  | Solicitud cartografía                 | 12/05/2014         | 13/05/2014                      | SC /Subdemar      | 04/06/2014          | 16/06/2014                       | 16 días          | 24 días                       |  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Peticiones que en el sistema reflejan un tiempo mayor al legalmente establecido |                         |                    |                                 |                |                     |                                  |                  |                               |  |
|---|-------------------------|--------------------|---------------------------------|----------------|---------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------------|--|
| # Petición  | Asunto petición         | Fecha radicado SGD | Fecha radicado Sist. peticiones | Unidad/Proceso | Fecha respuesta SGD | Fecha respuesta Sist. peticiones | Días gestión SGD | Días gestión Sist. peticiones |  |
| 9415  | Bien de uso público     | 16/05/2014         | 16/05/2014                      | SC /Subdemar   | 17/06/2014          | 17/06/2014                       | 21 días          | 21 días                       |  |
| 9561  | Copia de documentos     | 29/05/2014         | 29/05/2014                      | CP03           | 27/06/2014          | 27/06/2014                       | 19 días          | 19 días                       |  |
| 9586  | Petición de información | 29/05/2014         | 30/05/2014                      | SC/Submerc     | 19/06/2014          | 03/07/2014                       | 14 días          | 21 días                       |  |
| 9638  | Título de navegación    | 04/06/2014         | 04/06/2014                      | SC/Submerc     | 03/07/2014          | 03/07/2014                       | 19 días          | 19 días                       |  |
| 9661  | Título buzo             | 05/06/2014         | 05/06/2014                      | SC/Submerc     | 03/07/2014          | 03/07/2014                       | 18 días          | 18 días                       |  |
| 9672  | Pago de multas          | 06/06/2014         | 06/06/2014                      | SC/Asimpo      | 03/07/2014          | 03/07/2014                       | 17 días          | 17 días                       |  |

| Peticiones de información «estado de trámite», donde se evidencia que se sobrepasan los tiempos del SUIT y/o no se informa al ciudadano de la expedición de su trámite |   |                        |                   |                    |                      |  |  |  |  |
|--|---|------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|--|--|--|--|
| # Petición   | Trámite solicitado                      | Fecha radicado trámite | Unidad/Proceso    | Expedición trámite | Días gestión trámite | Observaciones  |  |  |  |
| 8861   | DIM                                     | 17/06/2013             | CP04 /Submerc /M4 | 28/04/2014         | Aprox. 226 días      | En el proceso de verificación del estado del trámite, se detecta que hubo problema en la toma de los datos biométricos del usuario.  |  |  |  |
| 8928   | Homologación título oficial de máquinas | 03/03/2014             | CP05/Submerc /M4  | -----              | 14 días.             | El trámite se devolvió el 21/03/14; <u>no</u> se informó al ciudadano acerca de la devolución del trámite. El usuario conoció la situación tras realizar la petición de información. |  |  |  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Peticiónes de información «estado de trámite», donde se evidencia que se sobrepasan los tiempos del SUIT y/o no se informa al ciudadano de la expedición de su trámite |                                   |                        |                   |                    |                      |   |
|--|-----------------------------------|------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---|
| # Petición   | Trámite solicitado                | Fecha radicado trámite | Unidad/Proceso    | Expedición trámite | Días gestión trámite | Observaciones   |
| 8968   | Oficial de máquinas               | 18/12/2013             | CP05/Submerc /M4  | 05/02/2014         | Aprox. 36 días.      | Supera los tiempos de gestión del trámite de acuerdo con lo estipulado en el SUIT.  |
| 9033   | DIM                               | 30/08/2013             | CP03 /Submerc /M4 | 29/04/2014         | Aprox. 173 días      | Supera los tiempos de gestión del trámite de acuerdo con lo estipulado en el SUIT.  |
| 9067   | Solicitud de ascenso              | 11/04/2013             | CP05              | 02/05/2014         | 12 días              | No se informa al ciudadano que ya fue aprobada la solicitud de ascenso.   |
| 9106   | Licencia de pesca                 | 24/01/2014             | CP01 /Submerc /M4 | 04/04/2014         | 49 días              | No se informa al ciudadano que ya fue enviada su licencia de navegación.  |
| 9284   | Marino de cubierta                | 01/04/2014             | CP05 /Submerc /M4 | 21/05/2014         | 33 días              | No se informa al ciudadano que ya fue enviada su licencia de navegación.  |
| 9588   | Licencia de navegación            | 26/03/2014             | CP07 /Submerc /M4 | 08/05/2014         | 25 días              | No se informa al ciudadano que ya fue enviada su licencia de navegación.  |
| 9659   | Expedición Licencia de navegación | 05/06/2014             | SC/Submerc        | 18/06/2014         | 9 días               | No se informó oportunamente al ciudadano que su licencia no fue aprobada debido a que no surtió de manera positiva la verificación de antecedentes. Fecha trámite: sept/13. |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Peticiones a las que no se les da respuesta a la solicitud del usuario |                                       |                         |                   |                          |                       |   |
|--|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------|---|
| # Petición   | Asunto petición                       | Fecha radicado petición | Unidad/Proceso    | Fecha respuesta petición | Días gestión petición | Observaciones   |
| 8052   | Copia de zarpe                        | 10/03/2014              | CP01/Submerc /M2  | 10/03/201                | 00                    | Se cierra la petición informando a l usuario que se enviara la respuesta, más no se la da contestación a la petición. |
| 8131   | Certificado libertad y tradición nave | 13/03/2014              | CP01/Submerc /M4  | 13/03/2014               | 00                    | Se envía mensaje al usuario indicando que se le dará respuesta, más no se le contesta a fondo la petición.            |
| 9065   | Trámite zarpe                         | 28/04/2014              | CP02 /Submerc /M2 | 20/05/2014               | 15 días               | El oficio que se envió al ciudadano no responde ninguna de las inquietudes realizadas por el mismo.                   |

| Peticiones para evaluar la toma de acciones de mejora |                               |                         |                |                          |                       |   |
|---|-------------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|---|
| # Petición  | Asunto petición               | Fecha radicado petición | Unidad/Proceso | Fecha respuesta petición | Días gestión petición | Observaciones   |
| 7832  | Concepto técnico jurisdicción | 26/02/2014              | CP02           | 26/02/2014               | 00                    | Radicó un trámite de la Entidad, no es una petición.                              |
| 8067  | Proyecto ciudades sostenibles | 11/03/2014              | CIOH           | 11/03/2014               | 00                    | No se radicó la solicitud con el correo del ciudadano, teniendo la información.   |
| 8074  | Datos batimétricos            | 11/03/2014              | CIOH           | 11/03/2014               | 00                    | Es una solicitud interna, que no debe ir por el sistema de atención a peticiones. |
| 8083  | Material cartográfico         | 11/03/2014              | CIOH           | 11/03/2014               | 00                    | Es una solicitud interna, que no debe ir por el sistema de atención a peticiones. |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Peticiones para evaluar la toma de acciones de mejora |                               |                         |                   |                          |                       |   |
|---|-------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------|---|
| # Petición  | Asunto petición               | Fecha radicado petición | Unidad/Proceso    | Fecha respuesta petición | Días gestión petición | Observaciones   |
| 8087  | Información BUP               | 11/03/2014              | CP02              | 14/03/2014               | 3 días                | La respondió Sede Central y desde CP02 no se dio respuesta completa al ciudadano. De igual forma, se envió a trámite a la SC.                                   |
| 8108  | Felicitación a la intendencia | 12/03/2014              | Ginred 04         | 12/03/2014               | 00                    | No se ingresó de manera completa la felicitación dada por la usuario, así como tampoco se le dio respuesta, lo que hubo fue una explicación de la felicitación. |
| 8672  | Reserva nombre nave           | 02/04/2014              | CP01 /Submerc /M4 | 02/04/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8708  | Equipos de investigación      | 03/04/2014              | CIOH              | 03/04/2014               | 00                    | Ingresó un trámite, más no una petición.<br>Es una solicitud interinstitucional, que no debe ir por el sistema de atención a peticiones.                        |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»  
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

| Peticiones que no cumplen con los protocolos de respuesta y/o con errores en la respuesta registrada en el sistema |                           |                         |                |                          |                       |  |  |
|--|---------------------------|-------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------|--|--|
| # Petición   | Asunto petición           | Fecha radicado petición | Unidad/Proceso | Fecha respuesta petición | Días gestión petición | Observaciones  |  |
| 7601   | Presunta invasión BUP     | 19/02/2014              | CP05           | 26/02/2014               | 5 días                | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 7796   | Certificaciones contratos | 25/02/2014              | Ginred 01      | 26/02/2014               | 1 día                 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 7827   | Certificaciones contratos | 26/02/2014              | Ginred 01      | 27/02/2014               | 1 día                 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 7828   | Certificado retención     | 26/02/2014              | Ginred 01      | 26/02/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 7958   | Certificado retención     | 05/03/2014              | Ginred 01      | 05/03/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 7999   | Certificado retención     | 07/03/2014              | Ginred 01      | 07/03/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 8001   | Certificado retención.    | 07/03/2014              | Ginred 01      | 07/03/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |
| 8014   | Información BUP           | 07/03/2014              | CP02           | 07/03/2014               | 00                    | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



|      |  |            |                       |            |        |  |
|------|--|------------|-----------------------|------------|--------|--|
| 8018 | Copia de expediente                                | 07/03/2014 | CP05                  | 17/03/2014 | 6 días | Error en envío de archivo adjunto.   |
| 8068 | Inspección predio                                  | 11/03/2014 | CP01<br>/Subdemar /M7 | 11/03/2014 | 00     | En la respuesta al ciudadano no se indica el número de oficio de respuesta ni se adjunta el documento. |
| 8073 | Información exámenes médicos                       | 11/03/2014 | CP07/Submerc<br>/M4   | 11/03/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014                   |
| 8089 | Solicitud información para uso de suelo en bajamar | 11/03/2014 | CP02                  | 11/03/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014                   |
| 8097 | Solicitud información concesión                    | 11/03/2014 | CP02                  | 11/03/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014                   |
| 8100 | Solicitud de información sobre terrenos BUP        | 11/03/2014 | CP02                  | 11/03/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014                   |
| 8101 | Certificado retención.                             | 11/03/2014 | Ginred 01             | 12/03/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014                   |



|      |                              |            |                   |            |    |  |
|------|------------------------------|------------|-------------------|------------|----|--|
| 8124 | Certificado retención        | 12/03/2014 | Ginred 01         | 12/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8160 | Proceso administrativo       | 14/03/2014 | CP06              | 14/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8315 | Certificado retención        | 19/03/2014 | Ginred 01         | 19/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8323 | Autorización movimiento nave | 19/03/2014 | CP01 /Submerc /M2 | 19/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8324 | Autorización cambio motores  | 19/03/2014 | CP01 /Submerc     | 19/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8367 | Matrícula nave menor         | 20/03/2014 | CP02              | 20/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 8459 | Información naves            | 25/03/2014 | CP05 /Submerc /M4 | 25/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»  
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|      |                                 |            |                   |            |    |   |
|------|---------------------------------|------------|-------------------|------------|----|---|
| 8461 | Información matrícula de nave   | 25/03/2014 | CP10              | 25/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8463 | Certificado retención           | 25/03/2014 | Ginred 01         | 25/03/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8578 | Información renovación licencia | 01/04/2014 | CP02              | 01/04/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8665 | Información empresas            | 02/04/2014 | CP02              | 02/04/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8671 | Permiso motonave                | 02/04/2014 | CP01 /Submerc /M2 | 02/04/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |
| 8915 | Información BUP                 | 15/04/2014 | CP02              | 15/04/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014<br>No se escribe de manera completa la petición del ciudadano.<br>Se repite en las peticiones: 8916, 8917, 8984, 8985, 8999. |
| 8965 | Certificado retención           | 21/04/2014 | Ginred 01         | 21/04/2014 | 00 | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014  |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|      |                                   |            |                   |            |         |  |
|------|-----------------------------------|------------|-------------------|------------|---------|--|
| 8982 | Copia expediente                  | 22/04/2014 | CP01              | 30/04/2014 | 6 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 8995 | Queja funcionamiento nave         | 23/04/2014 | CP01 /Submerc /M4 | 23/04/2014 | 00      | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 9015 | Información concesión BUP         | 24/04/2014 | CP10              | 24/04/2014 | 00      | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 9068 | Verificación propietarios         | 28/04/2014 | CP06              | 06/05/2014 | 6 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014<br>Se repite en las peticiones: 9068, 9073, 9075, 9099, 9102, 9104. |
| 9076 | Petición de información maniobra  | 29/04/2014 | CP14              | 07/05/2014 | 6 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 9153 | Respuesta a recurso de reposición | 30/04/2014 | CP03              | 19/05/2014 | 12 días | No se adjuntó completo el documento de respuesta al usuario.<br>No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014.    |
| 9185 | Autorización mantenimiento nave   | 05/05/2014 | CP01 /Submerc /M4 | 07/05/2014 | 2 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|      |  |            |                       |            |        |  |
|------|--|------------|-----------------------|------------|--------|--|
| 9186 | Certificación de lote                        | 05/05/2014 | CP01<br>/Subdemar /M7 | 07/05/2014 | 2 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9344 | Certificaciones contratos                    | 14/05/2014 | Ginred 01             | 14/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9556 | Solicitud autorización                       | 29/05/2014 | CP01<br>/Subdemar     | 04/06/2014 | 4 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9573 | Certificado de retención                     | 30/05/2014 | Ginred 01             | 04/06/2014 | 3 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9401 | Consulta matrícula nave                      | 15/05/2014 | CP02                  | 15/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9402 | Consulta matrícula nave                      | 15/05/2014 | CP02                  | 19/05/2014 | 2 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9403 | Consulta renovación licencia                 | 15/05/2014 | CP02                  | 15/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9416 | Consulta renovación licencia piloto práctico | 16/05/2014 | CP02                  | 16/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9417 | Consulta matrícula nave                      | 16/05/2014 | CP02                  | 19/05/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|      |                                    |            |          |            |        |  |
|------|------------------------------------|------------|----------|------------|--------|--|
| 9438 | Consulta matrícula nave            | 19/05/2014 | CP02     | 19/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9461 | Solicitud datos meteorológicos     | 20/05/2014 | CP08     | 21/05/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9462 | General                            | 20/05/2014 | CP06     | 21/05/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9523 | Copia de contratos                 | 27/05/2014 | Ginred 1 | 09/06/2014 | 9 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9562 | Consulta licencia de entrenamiento | 29/05/2014 | CP02     | 29/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9564 | Certificado estado nave            | 29/05/2014 | CP02     | 05/06/2014 | 5 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9578 | Información motorista costanero    | 30/05/2014 | CP02     | 30/05/2014 | 00     | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9633 | Autorización motonave              | 04/06/2014 | CP01     | 05/06/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9670 | Propietarios naves                 | 06/06/2014 | CP06     | 11/06/2014 | 3 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»  
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|      |                                 |            |           |            |         |  |
|------|---------------------------------|------------|-----------|------------|---------|--|
| 9590 | Solicitud charla estudiantes    | 30/05/2014 | CP02      | 11/06/2014 | 4 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9695 | Certificación contratos         | 09/06/2014 | Ginred01  | 16/06/2014 | 5 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9721 | Verificación naves              | 12/06/2014 | CP06      | 16/06/2014 | 2 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9782 | Certificación contratos         | 16/06/2014 | Ginred 01 | 17/06/2014 | 1 día   | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9808 | Certificación contratos         | 17/06/2014 | Ginred 01 | 18/06/2014 | 1 día   | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9844 | Verificación naves              | 18/06/2014 | CP06      | 19/06/2014 | 1 día   | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9561 | Copia de documentos             | 29/05/2014 | CP03      | 27/06/2014 | 19 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 9635 | Procedimiento inspección buques | 04/06/2014 | CP03      | 24/06/2014 | 13 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»  
 Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

|       |                                     |            |          |            |         |  |
|-------|-------------------------------------|------------|----------|------------|---------|--|
| 9858  | Aviso a los navegantes              | 18/06/2014 | CP03     | 26/06/2014 | 04 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014<br>No se adjuntó documento de la respuesta (aviso al navegante) |
| 9972  | Solicitud información DIAN          | 25/06/2014 | CP06     | 10/07/2014 | 10 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 9974  | Certificación contrato              | 25/06/2014 | Ginred01 | 26/06/2014 | 1 día   | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 9975  | Certificado de libertad y tradición | 25/06/2014 | CP02     | 07/07/2014 | 7 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 10032 | Certificación contrato              | 27/06/2014 | Ginred01 | 27/07/2014 | 0 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 10114 | Certificación contrato              | 01/07/2014 | Ginred01 | 27/07/2014 | 0 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 10122 | Petición de información multas      | 01/07/2014 | CP01     | 11/07/2014 | 8 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |
| 10136 | Queja nave                          | 02/07/2014 | CP01     | 10/07/2014 | 6 días  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014   |



CO08/2700

CO08/2701

«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



|       |                        |            |          |            |        |  |
|-------|------------------------|------------|----------|------------|--------|--|
| 10140 | Queja nave             | 02/07/2014 | CP01     | 10/07/2014 | 6 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10215 | Propietarios naves     | 07/07/2014 | CP06     | 07/07/2014 | 0 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10236 | Centros de formación   | 08/07/2014 | CP02     | 10/07/2014 | 2 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10387 | Certificación contrato | 17/07/2014 | Ginred01 | 18/07/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10504 | Centros de formación   | 25/07/2014 | CP02     | 25/07/2014 | 0 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10550 | Propietarios naves     | 28/07/2014 | CP06     | 29/07/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10575 | Certificación contrato | 30/07/2014 | Ginred01 | 30/07/2014 | 0 días | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |
| 10576 | Certificación contrato | 30/07/2014 | Ginred01 | 31/07/2014 | 1 día  | No se cumplen protocolos de respuesta enviados en la circular 29201401252 06/03/2014 |



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490  
 Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)