

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



Prosperidad
para todos

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., 28/10/2013

No. **29201306499** MD-DIMAR-GRUCOG-351

Favor referirse a este número al responder

Doctor
LUÍS MANUEL NEIRA NÚÑEZ
Secretario General Ministerio de Defensa Nacional
Gn.-

ASUNTO: Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, tercer trimestre 2013.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 en su artículo 54 y a la Directiva Ministerial No. 31800/MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima durante el tercer trimestre 2013.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

1. Durante el tercer trimestre de 2013 se recibieron 1531 modalidades de petición.

Modalidad	Número recibidas
Der. Petición	104
Petición	274
Queja	15
Reclamo	6
Sugerencia	2
Felicitación	2
Consulta	1122
Tutela	6
Total	1531



«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

2. Requerimientos por modalidad de la petición:

Modalidad	Número recibidas	%
Der. Petición	104	6.79%
Petición	274	17.89%
Queja	15	0.97%
Reclamo	6	0.39%
Sugerencia	2	0.13%
Felicitación	2	0.13%
Consulta	1122	73.28%
Tutela	6	0.39%
Total	1531	100%

Las tutelas y los derechos de petición son registrados a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

3. Requerimientos por medio de recepción:

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	1102	71.97%
Telefónica	140	9.14%
Buzón de sugerencias	7	0.45%
Línea anticorrupción	5	0.32%
Página web	2	0.13%
Correo electrónico	205	13.38%
Correo Postal	61	3.98%
Otro	9	0.58%
Total	1531	100%

4. Seguimiento respuesta por parte de las instancias competentes:

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Dirección General	1	1
Grupo Coordinación General	88	85
Subdirección de Marina Mercante	13	13
Grupo Legal Marítimo	3	3
Subdirección de Desarrollo Marítimo	1	1
Grupo de Asuntos Internacionales	1	1
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	1	1
Capitanía de Puerto de Buenaventura	140	134
Capitanía de Puerto de Tumaco	60	60
Capitanía de Puerto de Barranquilla	13	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

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Capitanía de Puerto de Santa Marta	22	22
Capitanía de Puerto de Cartagena	45	36
Capitanía de Puerto de Riohacha	13	13
Capitanía de Puerto de San Andrés	8	8
Capitanía de Puerto de Turbo	712	712
Capitanía de Puerto de Coveñas	234	234
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	6	6
Capitanía de Puerto de Guapi	78	75
Capitanía de Puerto de Providencia	13	13
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	22	22
Capitanía de Puerto de Inírida	16	16
Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo	10	10
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	27	27
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico	4	4
Total	1531	1509

Nota: las solicitudes que aún no tienen respuesta definitiva, se encuentran dentro de los tiempos legales vigentes para dar respuesta.

5. Temática requerimiento

Temática requerimiento	%
Licenciamiento y titulación	26.86%
Naves o artefactos	33.21%
Licencias de explotación comercial	4.37%
Trámite y/o solicitudes de Litorales	7.72%
Licencias de transporte marítimo	3.77%
Protección de buques e instalaciones portuarias	1.45%
Arribos y zarpes	14.76%
Señalización marítima	0.17%
Productos y servicios meteo-marinos	1.20%
Protección del medio marino	1.88%
Servicios hidrográficos	0.25%
Otros	4.29%
Total	100%



«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

6. Conclusiones y recomendaciones:

A través de las peticiones, recibidas en la Entidad, durante el tercer periodo del año en curso, se han generado oportunidades de mejora para el sistema de atención al ciudadano.

Para el tercer trimestre de 2013 fueron recibidas 1531 peticiones donde la consulta ocupa el primer lugar con el 73.28%, seguido de las peticiones (17.89%), derechos de petición (6.79%), queja (0.97%), reclamo (0.39%), sugerencia (0.13%) y felicitación (0.13%); siendo el 33.21% del total de las peticiones relacionadas con naves y artefactos y el 26.86% relacionadas con titulación de gente de mar.

El canal presencial (71.97%), continúa siendo la forma preferida por los ciudadanos para contactar a Dimar, seguido del correo electrónico (13.38%) y el canal telefónico (9.14%). Por lo anterior, es necesario que la Entidad continúe trabajando en la atención *front office*, con el fin de mejorar tiempos y garantizar una oportuna y efectiva atención al ciudadano.

6.1. Producto no conforme

Como se evidencia en los resultados, para el tercer trimestre de 2013, se presentaron en un 1.36% productos no conformes (quejas -0.97%-, reclamos -0.39%-); estas peticiones indican una demora en la entrega de los trámites de titulación de gente de mar, para lo cual se realizan oficio N°151400 de septiembre de 2013, donde se informa al Coordinación del Grupo de Coordinación General de la Entidad, acerca de las no conformidades recibidas durante el tercer trimestre del año en curso, con el fin de que imparta instrucciones al proceso M4 (Gestión de gente de mar y naves), responsable de la ejecución del trámite, para analizar las causas del producto no conforme e iniciar el procedimiento correspondiente para el levantamiento de acciones correctivas que mitiguen el resurgimiento de esta no conformidad, de acuerdo con los lineamientos emanados por la Coordinación del Grupo de Planeación de la Entidad.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Actualmente la Entidad se encuentra en el proceso de actualización y mejoramiento de sus herramientas de participación e interacción ciudadana, con el fin de disponerlos para el ciudadano y que a través de estas se puedan generar espacios de participación activa de los usuarios, a fin de cumplir con las políticas emanadas referentes a los temas de participación y servicio al ciudadano.



«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

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el tercer trimestre 2013:

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	Gente de Mar	
	Títulos	341
	Licencias	647
	Empresas	
	Astilleros	4
	Empresa de Servicio Marítimo	3
	Taller de reparación	5
	Empresa de Servicio Marítimo - Practicaje	5
	Empresa de Servicio Marítimo - Suministros varios	4
	Empresa de Servicio Marítimo - Remolque	1
	Empresa de Servicio Marítimo - Dragado	2
	Empresa de Servicio Marítimo - Suministro de combustible	2
	Empresa de Servicio Marítimo - Servicios turísticos	1
	Marina	1
	Sociedad de clasificación	1
	Agente marítimo	39
	Permisos de operación de pesqueros extranjeros	5
	Permisos de operación de remolcadores	17
	Permisos para yates y veleros extranjeros	153
	Permisos de permanencia de naves extranjeras	9
	Naves	
	Matrículas	177
	Cancelación de matrículas	255
	Asignación de NIC	628
	Asignación de distintivos de llamada y/o MMSI	186
	Transporte	
	Fletamentos - SITMAR	321
	Cancelación - modificaciones por SITMAR	4
	Fletamentos - fuera SITMAR	4
	Cancelación - modificaciones por fuera del sistema	2
	Registros - SITMAR	30
	Registros - fuera SITMAR	13
	Tarifas y recargos	100
Control de tráfico marítimo		
Arribos	7408	
Zarpes	7198	
Subtotal trámites SUBMERC		17566



«Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo»

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

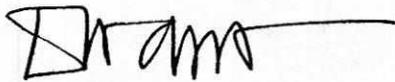
www.dimar.mil.co

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO MARÍTIMO (SUBDEMAR)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
Subdirección de Desarrollo Marítimo	Concesión de bienes de uso público	09
	Actos Administrativos de Investigación Científica Marina-644	08
	Conceptos técnicos mineros	01
SUBDEMAR	Subtotal trámites SUBDEMAR	18
Total trámites Dimar tercer trimestre 2013		17584

2. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el tercer trimestre 2013:

<https://www.contratos.gov.co/consultas/resultadoListadoProcesos.jsp#>

Atentamente,



Contralmirante ERNESTO DURÁN GONZÁLEZ
Director General Marítimo

Anexos: A «Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias tercer trimestre 2013».



«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

Anexo A
«Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias tercer trimestre 2013»

Recepción	Solución	# Solicitud	Dependencia	Modalidad de petición	Tema
01/07/2013	02/07/2013	03373	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
02/07/2013	03/07/2013	03374	SUBMERC	Petición	Licencia Gente de Mar
02/07/2013	15/07/2013	03375	DIMAR	Petición	Licencia Gente de Mar
02/07/2013	03/07/2013	03376	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
03/07/2013	16/07/2013	03377	GRUCOG	Petición	Hoja de Vida
03/07/2013	03/07/2013	03378	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
04/07/2013	08/07/2013	03379	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
04/07/2013	08/07/2013	03380	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
06/07/2013	08/07/2013	03381	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
08/07/2013	09/07/2013	03382	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
09/07/2013	09/07/2013	03383	GRUCOG	Pet. Info.	Naves
09/07/2013	12/07/2013	03384	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
10/07/2013	12/07/2013	03385	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
10/07/2013	12/07/2013	03386	GRUCOG	Pet. Info.	Naves
12/07/2013	12/07/2013	03387	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
12/07/2013	15/07/2013	03388	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
12/07/2013	15/07/2013	03389	GRUCOG	Felicitación	Otros
12/07/2013	18/07/2013	03390	ASIMPO	Petición	Otros
18/07/2013	22/07/2013	03391	GRASI	Consulta	Otros
18/07/2013	18/07/2013	03392	GRUCOG	Pet. Info.	Habilitación y Permiso Operación -TM01
18/07/2013	05/08/2013	03393	SUBMERC	Petición	Licencia Gente de Mar
18/07/2013	19/07/2013	03394	GRUCOG	Sugerencia	Otros
18/07/2013	19/07/2013	03395	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
19/07/2013	22/07/2013	03396	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Explotación Comercial
21/07/2013	22/07/2013	03397	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
22/07/2013	01/08/2013	03398	SUBMERC	Sugerencia	Otros
22/07/2013	22/07/2013	03399	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
23/07/2013	24/07/2013	03400	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
24/07/2013	26/07/2013	03401	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
24/07/2013	26/07/2013	03402	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
25/07/2013	29/07/2013	03403	SUBMERC	Petición	Otros
26/07/2013	29/07/2013	03404	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
27/07/2013	29/07/2013	03405	SUBMERC	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
28/07/2013	15/08/2013	03406	GLEMAR	Pet. Info.	Otros
29/07/2013	05/08/2013	03407	SUBMERC	Reclamo	Licencia Gente de Mar
30/07/2013	31/07/2013	03408	SUBMERC	Petición	Otros
19/07/2013	31/07/2013	03409	SUBDEMAR	Pet. Info.	Otros
31/07/2013	31/07/2013	03410	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
01/08/2013	01/08/2013	03411	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar



«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

Recepción	Solución	# Solicitud	Dependencia	Modalidad de petición	Tema
30/07/2013	12/08/2013	03412	GRUCOG	Presunta Denuncia	Naves
07/08/2013	23/08/2013	03413	GLEMAR	Petición	Otros
08/08/2013	09/08/2013	03414	SUBMERC	Reclamo	Licencia Gente de Mar
12/08/2013	27/08/2013	03415	SUBMERC	Sugerencia	Licencia Exp.Comercial
12/08/2013	13/08/2013	03416	SUBMERC	Petición	Licencia Gente de Mar
13/08/2013	14/08/2013	03417	GRUCOG	Petición	Hoja de Vida
14/08/2013	16/08/2013	03418	GLEMAR	Pet. Info.	Naves
15/08/2013	16/08/2013	03419	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
16/08/2013	28/08/2013	03420	CP04	Reclamo	Licencia Gente de Mar
21/08/2013	22/08/2013	03421	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
21/08/2013	22/08/2013	03422	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
22/08/2013	22/08/2013	03423	GRUCOG	Pet. Info.	Naves
23/08/2013	23/08/2013	03424	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
23/08/2013	23/08/2013	03425	GRUCOG	Pet. Info.	Consulta bases de datos
26/08/2013	26/08/2013	03426	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
27/08/2013	27/08/2013	03427	SUBMERC	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
27/08/2013	28/08/2013	03428	SUBMERC	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
28/08/2013	28/08/2013	03429	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
28/08/2013	09/09/2013	03430	GRUCOG	Pet. Info.	Naves
28/08/2013	30/08/2013	03431	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
29/08/2013	30/08/2013	03432	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
29/08/2013	30/08/2013	03433	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
29/08/2013	13/09/2013	03434	CP05	Petición	Otros
30/08/2013	30/08/2013	03435	GRUCOG	Pet. Info.	Naves
30/08/2013	02/09/2013	03436	SUBMERC	Pet. Info.	Naves
02/09/2013	16/09/2013	03437	CP06	Consulta	Otros
02/09/2013	02/09/2013	03438	GRUCOG	Reclamo	Consulta bases de datos
02/09/2013	02/09/2013	03439	GRUCOG	Reclamo	Consulta bases de datos
03/09/2013	04/09/2013	03440	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
03/09/2013	04/09/2013	03441	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
03/09/2013	04/09/2013	03442	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
04/09/2013	04/09/2013	03443	GRUCOG	Reclamo	Licencia Gente de Mar
04/09/2013	10/09/2013	03444	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
06/09/2013	09/09/2013	03445	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
06/09/2013	09/09/2013	03446	GRUCOG	Pet. Info.	Consulta bases de datos
09/09/2013	09/09/2013	03447	GRUCOG	Pet. Info.	Consulta bases de datos
09/09/2013	10/09/2013	03448	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
10/09/2013	10/09/2013	03449	GRUCOG	Consulta	Consulta bases de datos
11/09/2013	13/09/2013	03450	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
11/09/2013	20/09/2013	03451	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
12/09/2013		03452	GRUCOG	Petición	Solicitud de zarpe de naves
13/09/2013	16/09/2013	03453	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar



«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

Recepción	Solución	# Solicitud	Dependencia	Modalidad de petición	Tema
13/09/2013	16/09/2013	03454	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
16/09/2013	16/09/2013	03455	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
16/09/2013	30/09/2013	03456	GRUCOG	Denuncia	Concesiones (BUP)
17/09/2013	27/09/2013	03457	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
17/09/2013	30/09/2013	03458	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
17/09/2013	17/09/2013	03459	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
17/09/2013	17/09/2013	03460	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
18/09/2013	18/09/2013	03461	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
18/09/2013	02/10/2013	03462	GRUCOG	Petición	Otros
18/09/2013	25/09/2013	03463	GRUCOG	Pet. Info.	Licencia Gente de Mar
20/09/2013	04/10/2013	03464	GRUCOG	Petición	Otros
23/09/2013		03465	GRUCOG	Petición	Otros
23/09/2013	23/09/2013	03466	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
24/09/2013	24/09/2013	03467	GRUCOG	Petición	Otros
25/09/2013	25/09/2013	03468	GRUCOG	Petición	Concesiones (BUP)
25/09/2013	25/09/2013	03469	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
25/09/2013	25/09/2013	03470	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
26/09/2013	26/09/2013	03471	GRUCOG	Petición	Otros
25/09/2013	26/09/2013	03472	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
26/09/2013	01/10/2013	03473	GRUCOG	Petición	Otros
26/09/2013	03/10/2013	03474	GRUCOG	Petición	Otros
26/09/2013	10/10/2013	03475	GRUCOG	Presunta Denuncia	Licencia Gente de Mar
26/09/2013	30/09/2013	03476	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
26/09/2013	01/10/2013	03477	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
27/09/2013	27/09/2013	03478	GRUCOG	Pet. Info.	Otros
27/09/2013	01/10/2013	03479	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
27/09/2013	10/10/2013	03480	GRUCOG	Petición	Otros
30/09/2013	01/10/2013	03481	GRUCOG	Petición	Naves
28/09/2013	01/10/2013	03482	GRUCOG	Petición	Licencia Gente de Mar
30/09/2013		03483	GRUCOG	Petición	Concesiones (BUP)

