

Bogotá, D. C., 22/01/2018

No. 29201800284 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana
Secretaría General
Ministerio de Defensa Nacional
Gn.-

Asunto: Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, cuarto trimestre 2017

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima durante el cuarto trimestre 2017.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO DE PETICIONES PENDIENTES

A continuación se presenta cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes:

1.1. PERIODO ANTERIOR – TERCER TRIMESTRE 2017

| Recibidas total periodo anterior | Resueltas a la fecha | Pendiente por resolver | Nº. días vencidos | % Pendientes por resolver |
|----------------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|---------------------------|
| 928 | 928 | 0 | 0 | 0% |

Para el análisis efectuado a las peticiones allegadas durante el **III trimestre 2017** se reportaron **0** peticiones pendientes vencidas por resolver, por lo que a la fecha no hay peticiones vencidas pendientes por resolver del tercer trimestre 2017.

En el reporte anterior se presentaron **71** peticiones abiertas, todas dentro del término de respuesta y **38** peticiones vencidas, ya respondidas al momento del informe. El **4.09%** del total de las peticiones del **tercer** trimestre, fueron resueltas extemporáneamente.

Dentro de las causas de respuestas extemporáneas se encontraron:

- Los funcionarios generan respuestas fuera del flujo, esto conlleva a que en el sistema no se vea reflejada la fecha de envío de respuesta real, reportándola como petición abierta hasta el momento en que se efectúe el proceso correcto de cierre de peticiones en el sistema PQRS, en «Opciones», «Dar respuesta al interesado».
- Demora en la recolección de los datos para la emisión de respuestas.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



- Retrasos en el proceso de elaboración, revisión y firma por parte de las áreas asignadas.

Frente al vencimiento de peticiones se tomaron las siguientes acciones:

- Se solicitó a los gestores a cargo informar de forma inmediata por escrito los motivos por los cuales no se dio respuesta oportuna al ciudadano, invitando dentro del documento a que esta acción no sea reiterativa (Esta acción se realiza mediante formato G1-FOR-012 "Seguimiento a peticiones"), el plazo de envío del formato corresponde al día hábil siguiente a la fecha de vencimiento. Asimismo, dar respuesta inmediata al ciudadano.
- Procurando la disminución de vencimientos, se continúa con la presentación del informe que permite conocer día a día el estado de las peticiones en trámite, con el fin de generar las acciones pertinentes previas al vencimiento de las mismas.

1.2. PERIODO ACTUAL

| Total recibidas | Resueltas a la fecha | Pendiente por resolver vencidas | Nº. de días vencidos | % Pendientes por resolver vencidas |
|-----------------|----------------------|---------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| 744 | 682 | 4 | 30 | 0.53% |

Se presenta una disminución del **19.83%** en el volumen de peticiones recibidas para el **IV** trimestre de **2017** con respecto al periodo anterior y un aumento en el porcentaje de vencimientos pasando del **4.09%** al **7.93%**.

Dentro de las **744** peticiones recibidas en el periodo de análisis, se encuentran al momento del cierre: **31/12/2017** un porcentaje del **8.33%** peticiones abiertas, que se encuentran dentro del término de respuesta establecido por la Ley 1755/2015.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

| Dependencias o Entidades | Reiteraciones | Respuestas definitivas |
|--|---------------|------------------------|
| Comando General FF MM | N/A | N/A |
| Ejército Nacional | N/A | N/A |
| Armada Nacional | N/A | N/A |
| Fuerza Aérea Colombiana | N/A | N/A |
| Policía Nacional | N/A | N/A |
| Unidad de Gestión General | N/A | N/A |
| Entidades adscritas y vinculadas al GSED (Dimar) | N/A | N/A |

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

| Dependencias de la entidad | Peticiones | | Quejas | | Reclamos | | Sugerencias | | Presunta irregularidad | | Consultas | | Subtotales | |
|----------------------------|------------|--------|--------|-------|----------|-------|-------------|-------|------------------------|-------|-----------|-------|------------|--------|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Apoyo CP01 | 79 | 10,66% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 81 | 10,93% |
| Apoyo CP02 | 6 | 0,81% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,94% |
| Apoyo CP05 | 43 | 5,80% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% | 0 | 0,00% | 49 | 6,61% |

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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



| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-----|--------|---|-------|----|-------|---|-------|---|-------|---|-------|-----|--------|
| Apoyo CP07 | 4 | 0,54% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,54% |
| Apoyo CP08 | 3 | 0,40% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% |
| Apoyo CP11 | 9 | 1,21% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 1,21% |
| Apoyo CP14 | 21 | 2,83% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 21 | 2,83% |
| Apoyo Informático | 9 | 1,21% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 1,21% |
| Área de Apoyo SEMAP | 163 | 22,00% | 0 | 0,00% | 24 | 3,24% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 187 | 25,24% |
| Área de Investigación Científica | 19 | 2,56% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 1 | 0,13% | 21 | 2,83% |
| Área de Litorales | 17 | 2,29% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 17 | 2,29% |
| Área de Señalización Marítima | 3 | 0,40% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% |
| Área de Transporte y Certificación | 6 | 0,81% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 6 | 0,81% |
| Área Financiera | 19 | 2,56% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 22 | 2,97% |
| Capitanía de Puerto de Bahía Solano | 7 | 0,94% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 8 | 1,08% |
| Capitanía de Puerto de Barranquilla | 14 | 1,89% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% | 16 | 2,16% |
| Capitanía de Puerto de Riohacha | 5 | 0,67% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,94% |
| Control Tráfico Marítimo | 14 | 1,89% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 15 | 2,02% |
| CTM CP04 | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% |
| Gente de Mar CP04 | 13 | 1,75% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 13 | 1,75% |
| Gente de Mar CP05 | 178 | 24,02% | 5 | 0,67% | 4 | 0,54% | 1 | 0,13% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 189 | 25,51% |
| Grupo de Coordinación General | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% |
| Grupo de Desarrollo Humano | 3 | 0,40% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 3 | 0,40% |
| Grupo Legal Marítimo | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Jurídica CP05 | 24 | 3,24% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 24 | 3,24% |
| Litorales CP05 | 7 | 0,94% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 7 | 0,94% |

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline>
 Identificador: MBrc j9Rz a7oo h3G+ FoMf kAiv SPA=

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|---------------|----------|--------------|-----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|----------|--------------|------------|-------------|
| Marina Mercante CP05 | 4 | 0,54% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 4 | 0,54% |
| Marina Mercante CP12 | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Naves CP04 | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Naves CP05 | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% |
| Naves CP09 | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Planeación CCCP | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Planeación CIOH | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Protección Medio Marino ASIMPO | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% |
| Servicio de Atención y Participación Ciudadana | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% |
| Total general | 682 | 92,04% | 7 | 0,94% | 38 | 5,13% | 2 | 0,27% | 9 | 1,21% | 3 | 0,40% | 741 | 100% |

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

| Tema | Petición | | Queja | | Reclamo | | Sugerencia | | Presunta Irregularidad | | Consulta | | Subtotales | |
|--------------------------------|----------|---------|-------|-------|---------|-------|------------|-------|------------------------|-------|----------|-------|------------|--------|
| Administración y logística | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos contenciosos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos de contratación | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos de personal | 9 | 1,21% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 9 | 1,21% |
| Aspectos de personal | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos de salud | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos de vivienda | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Aspectos Financieros - nóminas | 17 | 2,28% | 1 | 0,13% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 1 | 0,13% | 19 | 2,55% |
| Aspectos misionales | 553 | 74,33 % | 6 | 0,81% | 36 | 4,84% | 0 | 0,00% | 7 | 0,94% | 2 | 0,27% | 604 | 81,18% |
| Aspectos prestacionales | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Atención al | 103 | 13,84 | 0 | 0,00% | 2 | 0,27% | 2 | 0,27% | 2 | 0,27% | 0 | 0,00% | 109 | 14,65% |

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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



| usuario | % | | % | | % | | % | | % | | % | | % | |
|--|------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|------------|-------------|
| Bienes muebles e inmuebles | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Control comercio de armas | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Derechos humanos y Derecho internacional humanitario | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Incorporación cursos | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Inteligencia y contrainteligencia | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Orden público – operaciones | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Servicio militar | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Varios | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Total | 682 | 92% | 7 | 1% | 38 | 5% | 2 | 0% | 9 | 1% | 3 | 0% | 741 | 100% |

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encontraron en el periodo de análisis los siguientes:

- **Aspectos misionales (81,45%):** Corresponde a **606** PQRS en las cuales se consultó por parte de los usuarios información general sobre trámites, consulta estado de trámites radicados en la Entidad, petición entre autoridades para consulta de activos registrados en la Entidad (naves o artefactos navales).
- **Aspectos de personal (1,21%):** Corresponde a **9** PQRS las cuales se relacionan con envío de hojas de vida.
- **Aspectos financieros y nóminas (2,55%):** Correspondiente a **19** PQRS las cuales se relacionan con solicitudes de certificados de retención.
- **Atención al usuario (14,78%):** Correspondiente a **110** PQRS correspondientes a solicitud de información sobre horarios de atención, datos de contacto de las unidades regionales, funciones y trámites adelantados de la Dirección General Marítima, copia de documentos e históricos expedidos por Dimar.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| Canal de recepción PQRS | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|----------|------------|
| Correo electrónico | 531 | 71,66% |
| Presencial | 78 | 10,53% |
| Línea gratuita | 0 | 0,00% |
| Línea directa | 2 | 0,27% |
| Internet: Redes sociales | 0 | 0,00% |
| Internet: Sitio web | 71 | 9,58% |

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

| | | |
|------------------------|------------|-------------|
| Internet: Chat | 0 | 0,00% |
| Empresas de mensajería | 38 | 5,13% |
| Fax | 0 | 0,00% |
| Otro | 21 | 2,83% |
| Total | 741 | 100% |

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

El **7,93%** del total de peticiones recibidas en el **IV** trimestre de la vigencia 2017, se resolvieron extemporáneamente, frente a esta situación se continúa con la gestión de solicitar informar por escrito a las dependencias correspondientes, los motivos por los cuales no se dio respuesta al ciudadano, solicitando dar información de manera inmediata e invitando a que esta acción no sea reiterativa. Esta acción se realiza mediante formato G1-FOR-012 (Seguimiento a peticiones) el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento, así como dar respuesta inmediata al ciudadano.

Como acción correctiva adicional, tendiente a la disminución de vencimientos, se continúa con la presentación de un informe que permite conocer día a día el estado de las peticiones en trámite, con el fin de generar acciones previas al vencimiento.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

De acuerdo con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción, necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general, a continuación se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción.

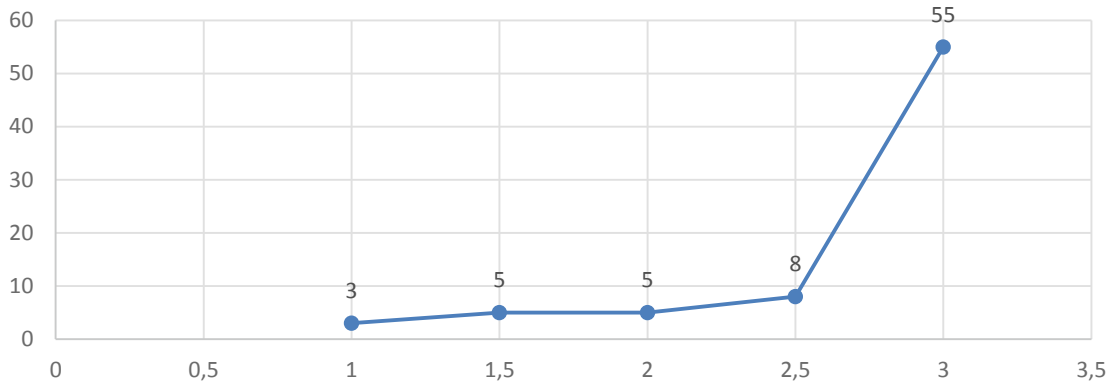
De igual forma se presentan felicitaciones recibidas y registradas en la oficina de atención al ciudadano (OAC) los cuales se relacionan en el numeral 6.3.

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

A continuación se presentan resultados de la encuesta de satisfacción del sistema de atención a peticiones; con una base de 82 encuestas recibidas; sin embargo no se tuvieron en cuenta 6 resultados, ya que 4 encuestas fueron contestadas de manera incompleta y 2 se encuentran sin calificación alguna, para un total de 76 encuestas analizadas.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



| Mes | Calificaciones recibidas | Conformidades | Inconformidades | Calificación promedio |
|--------------|--------------------------|---------------|-----------------|-----------------------|
| Octubre | 23 | 19 | 3 | 2,7 |
| Noviembre | 38 | 29 | 8 | 2,6 |
| Diciembre | 21 | 18 | 3 | 2,7 |
| Total | 82 | 66 | 14 | 2,67 |

6.2. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO

| Conceptos favorables | Cantidad |
|---|-----------|
| Felicitaciones | 6 |
| Opiniones positivas | 4 |
| Agradecimientos | 3 |
| Calificación positiva de percepción de servicio | 3 |
| Sin observaciones | 47 |
| Total | 63 |

| Conceptos Desfavorables | Cantidad |
|--|-----------|
| Opiniones negativas | 10 |
| Calificación negativa percepción de servicio | 0 |
| Sin observaciones | 7 |
| Total | 17 |

6.3. FELICITACIONES RADICADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC)

| Fecha de recibido | Usuario remitente | Tema de felicitación |
|-------------------|-------------------|----------------------|
|-------------------|-------------------|----------------------|

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

| | | |
|------------|--------------|--|
| 24-11-2017 | Ocensa | <p><i>Es por lo anterior que en nombre de OCENSA queremos resaltar el importante apoyo, asesoramiento y gestión que la Capitanía de Puerto de Coveñas y la oficina central en Bogotá nos brindaron en los tramites de obtención del Certificado de Matricula interino como armadores del artefacto naval TLU2.</i></p> <p><i>El anterior proceso llevo varios meses pero siempre obtuvimos una excelente retroalimentación por parte de la oficina central, como es el caso de la señora Aseneth Bernal que en varias situaciones nos puso al tanto de que documentación que requería complementarse o sustituirse para cumplir a cabalidad con todas las regulaciones marinas, demostrando siempre una buena actitud y disposición frente nuestras dudas y solicitudes.</i></p> |
| 27-10-2017 | Aviatur | <p><i>Apreciados Señores Adjunto comunicado de agradecimiento y felicitación a todo su equipo de trabajo, por tan excelente labor en la elaboración de las cartas temáticas contratadas. De nuevo mil gracias por todo el apoyo recibido</i></p> |
| 25-10-2017 | Coomartustag | <p><i>Por medio de la presente le estamos sinceramente agradecidos por la labor que hicieron el día 16 de octubre del presente año, los señores de la motonave ISLA MORRO en llevar a la señora OMAIRA ZUÑIGA que le prestaron todas las atenciones del caso en materia de una emergencia que sucedió con esta señora en Playa Grande.</i></p> <p><i>Esperamos que constantemente nos estén apoyando para cualquier labor o emergencia por parte de ustedes y le brindaremos apoyo ya que la comunidad se siente agradecida</i></p> |

6.4. QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (OAC)

| Tipo | Cantidad |
|----------|----------|
| Quejas | 7 |
| Reclamos | 38 |

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el desarrollo de las siguientes actividades, la Dirección General Marítima promovió durante el cuarto trimestre/2017, la democratización de la gestión pública:

1. Comunicación con el ciudadano

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

- a) Colombia anfitrión del Taller Sub-Regional del Convenio OPRC sobre: equipo de respuesta en casos de derrames de hidrocarburos. En Cartagena se realizó el Taller Sub-Regional del Convenio Internacional OPRC sobre: equipo de respuesta en casos de derrames de hidrocarburos, ejercicios de simulación y coordinación con los países vecinos, organizado por la Organización Marítima Internacional (OMI), a través del Centro de Actividades Regionales/Centro Regional de Información y Capacitación sobre Emergencias de la Contaminación Marina en el Gran Caribe (RAC/ REMPEICT), en coordinación con la Dirección General Marítima (Dimar). Octubre 3, 2017
- b) Dimar participa en relanzamiento de la Mesa Sectorial de Transporte Marítimo en Tumaco. La Dirección General Marítima (Dimar), participó en el relanzamiento de la Mesa Sectorial de Transporte Marítimo, evento organizado por el Centro Agroindustrial y Pesquero de la Costa Pacífica, del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Regional Nariño. Octubre 6, 2017
- c) Dimar participa en Consejo de Seguridad en la Alcaldía de Buenaventura. La Capitanía de Puerto de Buenaventura de la Dirección General Marítima (Dimar) participó en la reunión del Consejo de Seguridad presidida por el Alcalde del Distrito de Buenaventura, Eliécer Arboleda Torres. Octubre 6, 2017
- d) Dimar reactiva campaña de seguridad marítima para temporada de receso escolar. La Dirección General Marítima, Dimar, intensificará los controles pertinentes en sus jurisdicciones con el fin de garantizar la seguridad en la navegación y la vida humana en el mar, la protección del medio marino y el adecuado uso de los litorales. Estas acciones forman parte de la campaña de seguridad marítima que regirá para esta corta temporada vacacional de octubre, conocida popularmente como receso escolar. Octubre 6, 2017
- e) Dimar recibe reconocimiento de la Gobernación de La Guajira por el proyecto “Playas banderas azules”. Durante ceremonia especial en conmemoración del Día Internacional del Turismo, desarrollada en la zona turística conocida como el Callejón de los Capuchinos en Riohacha, la Dirección General Marítima (Dimar) recibió reconocimiento especial por parte de la Gobernación de La Guajira, por haber incluido la playa turística de Riohacha en la segunda fase del proyecto piloto “Playas banderas azules”. Octubre 11, 2017
- f) Dimar realizó mantenimiento a seis ayudas a la navegación en el Pacífico colombiano. La Dirección General Marítima (Dimar), a través del Área de Señalización Marítima del Pacífico (Semap), realizó mantenimiento a seis ayudas a la navegación ubicadas en el norte del Pacífico colombiano; un trabajo fruto de una planeación y que responde a las necesidades del gremio marítimo. Octubre 11, 2017
- g) Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo lideró Comité de Seguridad Fluvial en la región. En las instalaciones de la Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo se realizó el Comité de Seguridad Fluvial de Leguízamo, cuyo fin fue el de analizar y buscar estrategias que permitan mejorar los niveles de seguridad integral a las diferentes actividades que se realizan en la jurisdicción. Octubre 11, 2017
- h) Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo socializa campaña de seguridad marítima por emisora “La voz de la esperanza”. Durante la reinaguración de la emisora comunitaria “La voz de la esperanza”, el Capitán de Puerto de Puerto Leguízamo, Suboficial Jefe Alberto Guardo Moreno, socializó la campaña de seguridad marítima y fluvial que la Dirección General Marítima (Dimar) pone en práctica todos los días y con mayor intensidad en temporada de vacaciones y turismo. Octubre 12, 2017

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

- i) Dimar realiza reunión de seguridad turística y exposición de proyectos de desarrollo turístico náutico en La Guajira. La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Riohacha, realizó una reunión de seguridad turística y exposición de proyectos de desarrollo náutico y costero, a la cual asistieron varias autoridades del distrito. Octubre 13, 2017
- j) Dirección General Marítima planea, lidera y coordina simulacro de protección marítima en el puerto de Santa Marta. En aras a dar cumplimiento al Código Internacional para la Protección de Buques e Instalaciones Portuarias (PBIP), la Capitanía de Puerto de Santa Marta, unidad regional de la Dirección General Marítima (Dimar), lideró la coordinación de un ejercicio de protección marítima al interior de la Sociedad Portuaria de Santa Marta. La actividad contó con el apoyo de Guardacostas de Santa Marta, el Grupo Aeronaval del Caribe y el Comando Naval de la Armada Nacional; y la empresa Petrobras. Octubre 13, 2017
- k) Capitanía de Puerto de Santa Marta ejerce controles de seguridad marítima durante temporada de receso escolar. La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, realizó jornadas de control y vigilancia pertinente en las principales playas del Distrito de Santa Marta durante la semana de receso escolar en el país, para garantizar la seguridad de la vida humana en el mar, las embarcaciones y la protección del medio marino. Octubre 18, 2017
- l) Dirección General Marítima capacita a personal en Curso Básico de Piloto Fluvial en temas marítimos. La Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo, capacitó en temas marítimos al personal que realizó el Curso Básico de Piloto Fluvial, en las instalaciones de la Fuerza Naval del Sur, unidad de la Armada Nacional, ubicada en este municipio. Octubre 18, 2017
- m) Dimar lidera reunión del Comité de Bienes de Uso Público en Coveñas. En las instalaciones de la Capitanía de Puerto de Coveñas se llevó a cabo reunión de seguimiento del Comité de Bienes de Uso Público, con el objetivo de desarrollar actividades interinstitucionales para la vigilancia y control de predios de la Nación localizados en el departamento de Sucre. Octubre 19, 2017
- n) Capitanía de Puerto de San Andrés exalta labor de la gente de mar de la isla. Como parte de las actividades en conmemoración del aniversario número 65 de la Dirección General Marítima (Dimar), la Capitanía de Puerto de San Andrés realizó ceremonia especial en reconocimiento a la labor de la gente de mar en la isla. Empresarios, capitanes de embarcaciones e instalaciones portuarias como la Sociedad Portuaria de San Andrés, fueron exaltados por parte del Capitán de Puerto, Capitán de Fragata Mario Cabezas, por el aporte y apoyo que cada uno ha realizado al desarrollo marítimo del archipiélago. Octubre 19, 2017 - 17:00
- o) Dimar realizó taller anual del Grupo de Tarea Nacional sobre Agua de Lastre. La Dirección General Marítima (Dimar), en su calidad de entidad líder del Grupo Nacional de Tarea de Agua de Lastre (GTN), realizó el pasado 18 de octubre en las instalaciones del Hotel Tryp en Bogotá, el taller y reunión anual del GTN 2017. El taller tuvo como objetivo hacer seguimiento y evaluación al Plan de acción de la Estrategia Nacional para el Control y la Gestión del Agua de Lastre y los Sedimentos de los Buques 2016-2020 (ENAL). Octubre 26, 2017
- p) Dimar y Organización Hidrográfica Internacional desarrollan Taller de Geoformas Submarinas. Continuando con la promoción de las capacidades y el fortalecimiento técnico para el desarrollo de las actividades hidrográficas en la región, la Dirección

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

General Marítima (Dimar) y el Comité de Creación de Capacidades (CBSC) de la Organización Hidrográfica Internacional (OHI) lideran el Taller “Análisis geofísico e identificación de las geoformas del relieve submarino”, que se está desarrollando en Cartagena. Octubre 26, 2017

- q) Dimar participa en consejo de seguridad por 12º Encuentro Cultural Trifronterizo en Puerto Leguízamo. La Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo, participó en el consejo de seguridad que realizó la Alcaldía, con motivo del doceavo Encuentro Cultural Trifronterizo que se realizará en Puerto Leguízamo. En dicha reunión se hicieron recomendaciones en temas de seguridad, especialmente las que tienen que ver con el uso del río durante el evento, especialmente al momento de realizarse las competencias de canotaje y natación. Octubre 26, 2017
- r) Dimar protagonista en el evento nacional “Alma de la tierra, ¡El Chocó tiene la palabra!”. La Dirección General Marítima (Dimar), a través del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Pacífico, participó en el evento denominado “Alma de la tierra, ¡El Chocó tiene la palabra!”, que en su séptima edición hizo un homenaje a este departamento del Pacífico colombiano. La jornada, organizada por la Universidad Jorge Tadeo Lozano, tuvo como objetivo resaltar las investigaciones y esfuerzos que se están realizando a nivel nacional, por mejorar integralmente estos territorios. Noviembre 2, 2017
- s) Director General Marítimo realizó encuentros con el sector marítimo y empresarial de Tumaco. El Contralmirante Paulo Guevara Rodríguez, Director General Marítimo, se hizo presente en Tumaco para adelantar encuentros con diferentes sectores del gremio marítimo y empresarial, con quienes dialogó sobre proyectos e iniciativas en beneficio del puerto nariñense. Noviembre 2, 2017
- t) Dimar socializó efectos de El Niño en el Pacífico Sudeste durante los años 2015 – 2016. El Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Pacífico, de la Dirección General Marítima (Dimar), ha planteado como parte de los objetivos del programa Estudio Regional del Fenómeno de El Niño (ERFEN), monitorear las condiciones océano atmosféricas del Pacífico colombiano, las cuales fueron socializadas durante el reciente Seminario Nacional de Ciencias del Mar (Senalmar), que se efectuó en la ciudad de Medellín. Noviembre 8, 2017
- u) Dirección General Marítima apoya los Juegos Bolivarianos en Santa Marta. A días de iniciar los XVIII Juegos Bolivarianos en Santa Marta, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Santa Marta, ha apoyado la realización y planeación de los campeonatos Mar y Playa que se desarrollarán del 11 al 25 de noviembre; garantizando además, el normal desarrollo de las competencias y la seguridad tanto de los competidores como de los espectadores. Noviembre 8, 2017
- v) Dirección General Marítima fomenta protección del río Guapi en el Cauca. La Capitanía de Puerto de Guapi, regional de la Dirección General Marítima (Dimar) en el departamento del Cauca, ha adelantado a lo largo del año, diferentes acciones encaminadas a fomentar la conciencia ambiental, especialmente en las futuras generaciones. En tal sentido, funcionarios de Dimar se hicieron presentes en el Colegio Municipal Emanuel Valverde, para dirigir una charla con estudiantes de grado décimo sobre “Cómo cuidar y conservar el río Guapi”. Noviembre 14, 2017
- w) Dimar presenta sus nuevas publicaciones náuticas. A partir de hoy, la Dirección General Marítima (Dimar) saca a la luz pública sus nuevas publicaciones científicas,

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Teléfono (1) 220 0490.Línea Anticorrupción 01 8000 911 670

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Identificador: MBrc j9Rz a7oo h3G+ FoMf kAjv SPA=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

- náuticas e informativas, con las cuales muestra su compromiso de consolidar a Colombia en un país marítimo. Noviembre 16, 2017
- x) Comunidad académica del país visita CIOH del Caribe. El Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Caribe, unidad regional de la Dirección General Marítima (Dimar), dando continuidad al desarrollo de la estrategia institucional para el fortalecimiento de las relaciones y hacer más cercanas las actividades de investigación científico marina; lideradas por Dimar y con la comunidad académica del país, recibió recientemente la visita de cuatro universidades. Noviembre 21, 2017
- y) Cuarta edición de la revista “País de mares” de la Dirección General Marítima. Ya está disponible la cuarta edición de la revista “País de mares” cuya producción editorial se publica semestralmente, por la Dirección General Marítima (Dimar). El Director General Marítimo, señor Contralmirante Paulo Guevara Rodríguez habla en su editorial sobre el desarrollo del territorio marítimo nacional desde una perspectiva de seguridad integral marítima. La portada de la revista, hace alusión a las nuevas grúas tipo pórtico que actualmente se encuentran en operación en el Puerto de Cartagena. Noviembre 23, 2017
- z) Dimar y WWF trabajan propuestas de interés para el gremio marítimo del Pacífico. En la búsqueda de incursionar en esquemas productivos para la región Pacífica, el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Pacífico de la Dirección General Marítima (Dimar) se reunió recientemente en el puerto de Tumaco, con los representantes de la World Wildlife Foundation (WWF). Noviembre 27, 2017
- aa) Colegio Técnico Militar “Almirante Tono” visita instalaciones de Dimar en Tumaco. La Dirección General Marítima (Dimar) en Tumaco, recibió la visita de los estudiantes del Colegio Técnico Militar “Almirante Tono”, quienes fueron atendidos por personal de la Capitanía de Puerto de Tumaco y el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Pacífico. Un total de 34 alumnos de los grados, noveno, décimo y once, acompañados de tres docentes de la institución educativa, conocieron la labor que cumple la Autoridad Marítima Colombiana en el puerto nariñense y participaron de una jornada con varias actividades lúdicas y pedagógicas. Noviembre 27, 2017
- bb) Dirección General Marítima participa en jornada “Colombia Limpia” en playas de Tolú. Como parte de la campaña “Colombia Limpia”, liderada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se llevó a cabo una jornada de sensibilización con pobladores y turistas de las playas de Tolú, que contó con la participación de la Capitanía de Puerto de Coveñas, en representación de la Dirección General Marítima (Dimar). Noviembre 27, 2017
- cc) Capitanía de Puerto de Coveñas lidera reunión del Comité de Facilitación Marítima Internacional. Con el ánimo de continuar trabajando por la consolidación de Colombia como país marítimo, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Coveñas, lideró la reunión del Comité de Facilitación Marítima Internacional. Es la segunda vez, en lo corrido del presente año, que se realiza este encuentro en la jurisdicción, y en la cual participaron entidades de carácter nacional y local como Migración Colombia, Sanidad Portuaria, agencias marítimas y oficiales de protección de las instalaciones portuarias del Golfo de Morrosquillo. Noviembre 27, 2017
- dd) Dimar se reunió con centros de formación y capacitación marítima de Colombia. La Dirección General Marítima (Dimar) se reunió con los directores, secretarios académicos y encargados de los sistemas de gestión de la calidad pertenecientes a los

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

veinticuatro centros de formación y capacitación marítima, actualmente reconocidos por la Autoridad Marítima Colombiana. La reunión se realizó en la ciudad de Barranquilla y en ella se enfatizó sobre la responsabilidad que estos centros de formación tienen, desde las aulas, al momento de capacitar y convertir en realidad las expectativas de los marinos del país. Noviembre 28, 2017

- ee) Dimar prepara al gremio de motoristas de Buenaventura para la temporada turística de fin de año.** Con el objetivo de implementar todas las medidas preventivas en el servicio de transporte de pasajeros para contribuir al fortalecimiento de este sector, la Capitanía de Puerto de Buenaventura, como representante de la Dirección General Marítima (Dimar), adelanta las acciones de preparación de la temporada turística de fin de año. Noviembre 28, 2017
- ff) Dimar presentó nueva publicación durante la VI reunión del Comité Técnico Nacional Diocean.** En las instalaciones de la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Colombiana del Océano (SECCO), se llevó a cabo la VI reunión del Comité Técnico Nacional de Coordinación de Datos e Información Oceánica (CTN Diocean), en la cual la Dirección General Marítima (Dimar), coordinador del Grupo de Trabajo en Mejores Prácticas de Gestión de Datos (GT MPGD), presentó la publicación “Manual de referencia en mejores prácticas de gestión de datos oceánicos”, que en su segunda edición presenta recomendaciones sobre acceso e intercambio de datos colombianos. Diciembre 4, 2017
- gg) Dirección General Marítima presenta nueva carta temática de la bahía de Cartagena.** La Dirección General Marítima (Dimar), a través del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Caribe, y en su calidad de Servicio Hidrográfico Nacional, presenta a todo el gremio marítimo y científico del país, la carta temática 4000: mapa de anomalías magnéticas de la bahía de Cartagena, elaborada en escala 1:25.000. Diciembre 13, 2017
- hh) Dirección General Marítima comprometida con el medio marino de Cartagena de Indias.** En cumplimiento del objetivo misional de velar por la protección del medio marino, funcionarios de la Dirección General Marítima (Dimar), que se encuentran trabajando en la Capitanía de Puerto de Cartagena, asistieron al Taller de Evaluación Estado de Contaminación de la Bahía de Cartagena, organizado por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Diciembre 19, 2017
- ii) En Buenaventura, Dimar inicia pruebas para tramitar el zarpe digital de las embarcaciones nacionales.** El Sistema Integrado de Tráfico y Transporte Marítimo (Sitmar) es una aplicación diseñada por la Dirección General Marítima (Dimar), para informar a la comunidad y brindar mayor agilidad, calidad, oportunidad al momento de tramitar su zarpe, de manera digital. Esta herramienta, disponible hasta hace poco solo para las embarcaciones internacionales, se encuentra en la segunda fase de su implementación, al extender sus recursos para el tráfico de embarcaciones nacionales. Diciembre 19, 2017
- jj) Dirección General Marítima participa en jornada de liberación de tortugas en Isla Múcura.** En su compromiso por la protección del medio marino, la Capitanía de Puerto de Coveñas, en representación de la Dirección General Marítima (Dimar), participó en la jornada de liberación de tortugas que tuvo lugar en Isla Múcura. La actividad, liderada por Parques Naturales Nacionales de Colombia, contó de manera previa con la socialización de cuidados y medidas a ser tenidas en cuenta por parte de los pobladores, para la protección de aves y tortugas propias del lugar, donde fueron

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Identificador: MBrc j9Rz a7oo h3G+ FoMf kAJv SPA=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

liberadas recientemente, diez tortugas de las especies carey, verde y caguamo. Diciembre 19, 2017

- kk) Culmina curso motorista costanero en los municipios de Tolú y Capurganá.** La Dirección General Marítima (Dimar), a través de sus Capitanías de Puerto de Coveñas y Turbo, culminó el curso motorista costanero con pescadores artesanales de los municipios de Tolú y Capurganá. Diciembre 20, 2017
- ll) Dimar promueve la formación entre los transportadores de pasajeros de Buenaventura.** La Dirección General Marítima (Dimar) a través de su dependencia la Capitanía de Puerto de Buenaventura, adelantó encuentros para promover entre el gremio marítimo la importancia de la capacitación y formación de los Proeles (Marinero que se ubica en la proa de la lancha y asiste o reemplaza al capitán cuando se inhabilita durante la navegación) de las embarcaciones de transporte comercial de pasajeros. Diciembre 28, 2017

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA

1. En los temas relacionados con Gobierno en Línea y Antitrámites, la entidad durante el último trimestre de 2017, en cooperación con el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) generó la actualización de los trámites inscritos en la plataforma SUIT.

La renovación de la información se realizó con el apoyo de la asesora para el sector defensa del DAFP, así como con los responsables técnicos de cada uno de los trámites para la Entidad.

De igual forma se dio continuidad a los trámites que se encuentran proceso de inscripción, esperando validación y aprobación por parte del ente respectivo, dentro de los que se encuentra el DIM (Documento de Identificación del Marino).

La Entidad generó el plan de racionalización de trámites 2018, con el cual espera mejorar y optimizar la atención al ciudadano.

Actualmente se encuentra en proceso de validación la actualización de procedimiento G1-PRO-083: Procedimiento inscripción y actualización de trámites, conforme a los últimos lineamientos emitidos por el DAFP (Resolución 1099 del 13 de octubre de 2017, “por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites).

Asimismo, la Entidad generó la socialización al gremio marítimo de la Sede Electrónica, plataforma mediante la cual podrán dar inicio a trámites de gente de mar, naves y empresas.

Con el fin de dar cumplimiento a los plazos establecidos, la entidad respondió dentro del término el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

2. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el cuarto trimestre 2017:

| SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC) | | |
|---|--|-------------------------------|
| Proceso | Nombre trámite | N° trámites realizados |
| Gestión del transporte Marítimo fluvial/M1 | Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte | 17 |
| | Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte marítimo | 01 |
| Gestión de empresas de Servicios Marítimos./M2 | Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación | 8 |
| | Aprobación de fletamento de naves | 917 |
| | Aprobación de registro de naves | 79 |
| | Asignación número de identificación del casco | 1788 |
| Gestión de Gente Mar/M3 | Licencia de Explotación comercial para empresas de servicios marítimos (LEC) | 119 |
| | Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes | 72 |
| Gestión de Naves/M4 | Licencia empresas de servicios marítimos | 84 |
| | Certificado de tripulación mínima de seguridad | 28 |
| | Licencia de practicaaje | 19 |
| Protección de Medio Marino /M5 | Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas | 20 |
| | Permiso de operación para remolcadores | 18 |
| | Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana | 29 |
| Gestión de la seguridad Marítima en Puerto/M6 | Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales | 04 |
| | Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas | 128 |
| | Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales | 137 |
| Protección Marítima/M7 | Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales | 792 |
| | Licencia de peritos marítimos | 105 |
| | Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo | 06 |
| Gestión de Riesgo por amenazas de Origen Marino/M8 | Aval de planes, programas y centros de formación y capacitación Marítima | 06 |
| | Documento de identificación del marino | 425 |
| | Asignación distintivo de llamada | 572 |
| | Certificados de suficiencia | 762 |

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

| | | |
|---|---|--------------|
| | Autorización para el arribo de nave | 5312 |
| | Autorización de zarpe de naves | 4872 |
| | Certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria. | 35 |
| | Subtotal trámites SUBMERC | 16355 |
| Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR) | Expedición o proroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas. | 01 |
| | Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público) | 14 |
| | Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados. | 3 |
| | Subtotal trámites SUBDEMAR | 18 |
| Total trámites Dimar cuarto trimestre 2017 | | 16373 |

3. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el cuarto trimestre 2017:

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

Atentamente,



Firmado por: Capitán de Navío ESTEBAN URIBE ALZATE

Grado: Capitán de Navío

Cargo: Coordinador Grupo de Coordinación General

Departamento: GRUCOG

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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