

Bogotá, D. C., 30/04/2018

No. 29201802598 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 de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias I trimestre 2018

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial N° 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima, durante el primer trimestre de 2018.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación se presenta el cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior correspondiente al cuarto trimestre de 2017:

1.1. PERIODO ANTERIOR

Recibidas total periodo anterior	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver
744	744	0	0	0.00%

Para el análisis efectuado en el **I trimestre de 2018** se encontraron **0** peticiones pendientes por resolver correspondientes al periodo IV trimestre 2017.

En el reporte anterior se presentaron **62** peticiones abiertas, **58** de ellas dentro del término de respuesta y **04** peticiones vencidas. A la fecha del presente informe todas las peticiones del IV trimestre/2017 se encuentran respondidas.

1.2 PERIODO ACTUAL

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
866	755	0	0	0.00%

En el campo de registro de «resueltas a la fecha» se incluyen **14** peticiones en estado «espera de aclaración», que corresponde a peticiones que son remitidas a los usuarios para ampliar la información ya que los datos remitidos no permiten conocer la pretensión que desean resolver,

“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

estas peticiones no generan afectación a los tiempos de respuesta ya que se encuentran en tiempo de espera de la respuesta por parte del usuario.

Se presenta un aumento del **16.40%** en el volumen de peticiones recibidas con respecto al periodo anterior y un aumento en el porcentaje de vencimientos, pasando del **7.91%** al **8.20%**.

- Dentro de los motivos de vencimiento más comunes se presenta:

1. 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 desde la sección «Opciones», «Dar respuesta al interesado».
2. Dificultad en la recolección de información para la respuesta.
3. Demora en la elaboración, revisión y validación por parte de las áreas asignadas.

- Frente al vencimiento de peticiones se tomaron las siguientes acciones:

1. Se solicitó a los gestores a cargo informar, los motivos por los cuales no se dio respuesta oportuna al ciudadano, invitando dentro del documento a que esta acción no sea reiterativa (mediante formato G1-FOR-012 "Seguimiento a peticiones"), el plazo de envío del formato corresponde al día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.
2. Procurando la disminución de vencimientos, se instauró la presentación de un informe que permite conocer día a día el estado de las peticiones en trámite, con el fin de generar las acciones previas al vencimiento de las peticiones.
3. Velando por el cumplimiento de plazos establecidos por Ley, se genera a través de correo electrónico el envío de un recordatorio a los funcionarios sobre las peticiones que cuentan con fecha de vencimiento en el día de envío de dicho correo y el día siguiente hábil garantizando con esta acción el control y supervisión para el cumplimiento de tiempos de respuesta.

Dentro de las **866** peticiones recibidas en el periodo de análisis, se encuentra al momento del cierre: **31/03/2018** un porcentaje del **11.20%** 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	N/A	N/A

"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. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencia	Peticiones		Quejas		Reclamos		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Subtotal	
Apoyo CP01	52	6,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	55	6,35%
Apoyo CP02	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Apoyo CP05	64	7,39%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	5	0,58%	0	0,00%	70	8,08%
Apoyo CP07	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	7	0,81%
Apoyo CP08	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	7	0,81%
Área de Apoyo SUBMERC	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Área de Investigación Científica	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Área de Litorales	27	3,12%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	28	3,23%
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	8	0,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,92%
Área de Señalización Marítima	25	2,89%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	25	2,89%
Área de Transporte y Certificación	191	22,06%	1	0,12%	11	1,27%	2	0,23%	1	0,12%	0	0,00%	206	23,79%
Área Financiera	42	4,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	42	4,85%
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	16	1,85%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	18	2,08%
Capitanía de Puerto de Leticia	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Capitanía de Puerto de Pto. Leguizamo	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Capitanía de Puerto de Riohacha	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Capitanía de Puerto de Tumaco	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Control Tráfico Marítimo	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Gente de Mar CP04	22	2,54%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%	0	0,00%	25	2,89%
Grupo de Asuntos Internacionales	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Grupo de Desarrollo Humano	12	1,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	12	1,39%
Grupo Intendencia Regional No. 3	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Grupo Legal Marítimo	24	2,77%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	4	0,46%	28	3,23%
Jurídica CP05	17	1,96%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	18	2,08%
Litorales CP14	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Marina Mercante CP12	7	0,81%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	7	0,81%
Mejoramiento Continuo INRED4	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%
Naves CP09	14	1,62%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%	0	0,00%	16	1,85%
Planeación CCCP	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	0,35%
Planeación CIOH	2	0,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,23%
Servicio de Atención y	241	27,83%	0	0,00%	12	1,39%	3	0,35%	2	0,23%	1	0,12%	259	29,91%

“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: bBgD w6Jk omu/ eL3f aCwg mIG XG0=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando al portal: https://servicios.dimar.mil.co/portal/seguridad

Participación Ciudadana														
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	4	0,46%
Total general	807	93,19%	2	0,23%	26	3,00%	5	0,58%	21	2,42%	5	0,58%	866	100%

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Asuntos	Petición		Quejas		Reclamos		Sugerencia		Denuncia		Consulta		Subtotal	
Aspectos misionales	634	73,21%	2	0,23%	15	1,73%	4	0,46%	18	2,08%	1	0,12%	674	77,83%
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	8	0,92%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	8	0,92%
Aspectos de salud	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%
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%
DDHH y DIH	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%
Aspectos financieros - nóminas	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%
Aspectos de vivienda	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Atención al usuario	103	11,89%	0	0,00%	11	1,27%	1	0,12%	2	0,23%	3	0,35%	120	13,86%
Administración y logística	56	6,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	0	0,00%	57	6,58%
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%
Aspectos prestacionales	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Varios	6	0,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,12%	7	0,81%
Total	807	93,19%	2	0,23%	26	3,00%	5	0,58%	21	2,42%	5	0,58%	866	100%

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encontraron los siguientes:

- Aspectos misionales (77,83%):** Corresponde a **674** PQRS en las cuales se consultó información general sobre trámites, consulta estado de trámites radicados, petición entre autoridades para consulta de activos registrados (naves o artefactos navales).
- Aspectos de personal (0,92%)** Corresponde a **8** PQRS las cuales se relacionan con envío de hojas de vida, solicitud de certificaciones laborales.

“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

3. **Administración y logística (6.58%):** Correspondiente a **57** PQRS las cuales se relacionan con solicitudes de certificados de retención, copias de RUT, paz y salvo de multas
4. **Atención al usuario (13,86%):** Correspondiente a **120** PQRS correspondientes a solicitud de información sobre horarios de atención, datos de contacto, funciones y trámites adelantados de la Dirección General Marítima, copia de documentos e históricos expedidos por Dimar.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Canal de recepción PQRS	Cantidad	%
Correo electrónico	492	75%
Presencial	17	2,60%
Línea gratuita	0	0,00%
Línea directa	0	0,00%
Internet: Redes sociales	0	0,00%
Internet: Sitio web	79	12,06%
Internet: Chat	13	1,98%
Empresas de mensajería	54	8,24%
Fax	0	0,00%
Total	655	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Medio de recepción	Total	%
Urna de cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	2	0,95%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención Presencial	193	91,47%
Atención telefónica	12	5,69%
Call Center	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Otros	4	1,90%
Total	211	100,00%

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

El **8,20%** sobre el total de peticiones recibidas en el **I trimestre** de la presente vigencia, se resolvieron extemporáneamente, frente a esta situación se continúa con la gestión de acompañamiento las dependencias correspondientes, solicitando claridad de los motivos por los cuales no se dio respuesta al ciudadano, invitando a que esta acción no sea reiterativa. Esta

“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

acción se realiza mediante formato G1-FOR-012 (Seguimiento a peticiones) el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento.

Así mismo, como acción correctiva adicional, tendiente a la disminución de vencimientos, se instauró 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 y generar alertas manuales de vencimientos próximos para evitar el incumplimiento de los términos establecidos por Ley.

Por último se genera a través de correo electrónico el envío de un quinto recordatorio a los funcionarios sobre las peticiones que cuentan con fecha de vencimiento en el día de envío de dicho correo y el día siguiente hábil con copia a los Jefes de Dependencia garantizando con esta acción el control y supervisión para el cumplimiento de tiempos de respuesta de las peticiones.

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.

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 113 encuestas recibidas; sin embargo no se tuvo en cuenta 1 resultado, ya que ésta fue contestada de manera incompleta, para un total de **112** encuestas analizadas.

Calificación	Total	%
1	6	5,31%
1,5	7	6,19%
2	15	13,27%
2,5	14	12,39%
3	70	61,95%
*Inválida	1	0,88%
TOTAL GENERAL	113	100%

El nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema de atención a peticiones, corresponde al **75%** de usuarios satisfechos.

Tema	personas que participan en la evaluación	Malo	Regular	Bueno	Excelente
		0.5-1	1.5-2	2.5	3
Administrativo y financiero	5			1	4
Control de tráfico marítimo	2				2
Desarrollo humano	2		1		1
Empresas	2		1		1
Gente de mar	28	3	6	2	17

“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

Información general de la Entidad	14	1	4	2	7
Investigación científica marina	5		2	2	1
Litorales	17		2	1	14
Naves	33	2	6	5	20
Protección del medio marino	2				2
Servicios en línea y canales comunicación	1				1
Transporte marítimo y fluvial	1			1	
TOTAL GENERAL	112	6	22	14	70

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS

Las felicitaciones, quejas y reclamos se toman de las radicaciones generadas en el Sistema de Atención a Peticiones, Las opiniones positivas, agradecimientos, calificaciones positivas de percepción de servicio, opiniones negativas y calificaciones negativas de percepción de servicio se justifican en la encuesta de satisfacción recibida por parte de los usuarios donde califican la gestión de PQRS.

Conceptos Favorables	Cantidad	%
Felicitaciones	6	6,67%
Opiniones positivas	14	15,56%
Agradecimientos	4	4,44%
Calificación positiva de percepción de servicio	66	73,33%
Total	90	100%

Conceptos desfavorables	Cantidad	%
Quejas	2	3,51%
Reclamos	26	45,61%
Opiniones negativas	2	3,51%
Calificación negativa de percepción de servicio	27	47,37%
Total	57	100%

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Tres playas de Buenaventura preseleccionadas para certificación internacional
Como un esfuerzo interinstitucional que se adelanta desde el Comité Local de Playas de Buenaventura, organismo que integran, la Dirección General Marítima (Dimar) a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura, la Alcaldía Distrital y el Viceministerio de Turismo; se anunció la selección de tres playas del municipio, como candidatas para la acreditación internacional del Programa Banderas Azules. (Enero 19 /2018)
2. Dimar garantiza la seguridad marítima durante la regata de veleros artesanales de Tolú
En su compromiso por garantizar la seguridad marítima en aguas del Caribe Colombiano, la Dirección General Marítima a través de la Capitanía de Puerto de Coveñas, lideró el operativo de seguridad marítima para el desarrollo de la primera regata del año realizada en

“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

el Golfo de Morrosquillo. La actividad realizada entre el sector de la playa “El francés” y el antiguo Hotel Morrosquillo, reunió a más de 70 veleros y 120 pescadores en torno a este deporte náutico, con el objetivo de promover a Tolú como destino turístico en la región. Enero 31, 2018.

3. *En Buenaventura, continúa preparación hacia la implementación de la Norma Nacional de Gestión de Seguridad*
Con una numerosa asistencia del gremio de cabotaje y pesca de Buenaventura, la Dirección General Marítima (Dimar) realizó un nuevo encuentro para fortalecer y orientar los avances hacia la implementación de la Norma Nacional de Gestión de Calidad (NGS), por parte de este sector del gremio marítimo. Febrero 7, 2018.
4. *Capitanía de Puerto de Guapi realiza actividades de relacionamiento con el gremio marítimo*
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Guapi, inició este año con actividades dirigidas a fortalecer la relación con el gremio marítimo y la apropiación de las normas de Seguridad Integral Marítima. En un encuentro que se cumplió recientemente en las instalaciones de esta dependencia de Dimar, el Teniente de Fragata Carlos Andrés Lara Parra, Capitán de Puerto de Guapi, realizó la presentación del plan de actividades para este año. Febrero 7, 2018.
5. *Capitanía de Puerto de Bahía Solano adelantó jornada de limpieza en el corregimiento de El Valle*
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano, lideró una jornada de limpieza de playas en el corregimiento de El Valle, una actividad enmarcada dentro del Plan de Acción de Litorales que para este año se tiene previsto por la dependencia. Febrero 9, 2018.
6. *Policía Juvenil realiza visita para conocer la labor de la Dirección General Marítima en Tumaco*
Como una estrategia de acercamiento con la juventud del municipio de Tumaco, la Dirección General Marítima (Dimar) abre las puertas de sus dependencias para recibir la visita de diferentes centros e instituciones de educación. Recientemente la Capitanía de Puerto de Tumaco atendió a los padres de familia y a los integrantes de la Policía Juvenil, quienes disfrutaron de una jornada educativa y recreativa en las instalaciones del complejo de Dimar. Febrero 9, 2018.
7. *Dimar exalta la utilidad e importancia de los Sistemas de Información Geográfica*
Con el objetivo de profundizar en el conocimiento de las capacidades del Sistema de Información Geográfica (SIG en español o GIS en inglés) empleada por las unidades de la Dirección General Marítima (Dimar), la Autoridad Marítima Colombiana realizará la actividad académica “GisDay” en las ciudades de Cartagena y Tumaco. Febrero 21, 2018.
8. *Dimar participó en la socialización de la licencia ambiental del terminal portuario Puerto Solo*
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Buenaventura, fue una de las entidades invitadas a la socialización del proyecto del nuevo terminal portuario Puerto Solo, en Buenaventura. Febrero 21, 2018.

“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

9. Dimar participa en la primera sesión del año del Comité Local de Playas de Buenaventura
Como lo hizo hace un año cuando promovió la reactivación de este organismo, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Buenaventura, participó de la primera sesión Comité Local de Playas convocada por la Alcaldía Distrital. Febrero 21, 2018.
10. Dirección General Marítima organizó encuentro con periodistas de Tumaco
Como un espacio para fortalecer las relaciones con los periodistas y comunicadores del puerto nariñense, se realizó un desayuno de trabajo en las instalaciones del complejo de la Dirección General Marítima (Dimar) en el municipio de Tumaco, con los representantes de los principales medios de comunicación y el Capitán de Puerto. Febrero 21, 2018.
11. En Apartadó, culmina curso de técnicas de salvamento en aguas abiertas, desarrollado por Dimar
En apoyo a los procesos de formación de la gente de mar, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Turbo, brindó acompañamiento al desarrollo del curso de Técnicas de Salvamento en Aguas Abiertas. Febrero 23, 2018.
12. Dimar realiza mesas de trabajo para el ordenamiento y zonificación del espacio marítimo de Taganga
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, cumpliendo con su compromiso de controlar y coordinar las actividades marítimas, realiza mesas de trabajo con diferentes entidades locales, para conocer de forma general, la situación marítima del corregimiento de Taganga. En las mesas de trabajo se contó con la participación de empresas transportadoras marítimas y de recreo, carperos, vendedores estacionarios y propietarios de restaurantes y bares del sector. Febrero 23, 2018.
13. Dimar realiza capacitación de normatividad marítima a Guardacostas de Santa Marta
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, dictó una capacitación en inspección y control a actividades marítimas, al personal que integra la Estación de Guardacostas de Santa Marta de la Armada Nacional. Febrero 23, 2018.
14. Dirección General Marítima se reúne con el gremio marítimo de Colombia
A través de una videoconferencia, la Dirección General Marítima (Dimar) se reunió con los representantes y directivos de las agencias marítimas colombianas para atender de primera mano las inquietudes, necesidades y observaciones de estas empresas. La reunión, liderada y convocada por la Subdirección de Marina Mercante de Dimar, forma parte de las actividades que se realizan dentro del proceso de fortalecimiento y soporte a las actividades marítimas del país. Febrero 23, 2018.
15. Estudiantes de la Universidad de Antioquia recorren buque oceanográfico de Dimar
Estrechando lazos de cooperación con la comunidad académica, la Dirección General Marítima (Dimar), representada por la tripulación del buque oceanográfico ARC "Providencia", recibió la visita de un grupo de estudiantes de la Facultad de Oceanografía de la Universidad de Antioquia. Febrero 23, 2018.

16. *Dimar y Aunap avanzan para fortalecer el gremio pesquero*
La Dirección General Marítima (Dimar) y la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (Aunap), ratificaron en reciente encuentro los avances para fortalecer al gremio pesquero del Pacífico colombiano. Febrero 26, 2018.
17. *Dimar gestiona actividades en pro de la obtención de la certificación “Bandera Azul”*
Como miembro del Comité Local de Playas, acuerdo al Decreto 1766 de 2013, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, recibió en el balneario turístico de Playa Blanca, la visita de Lourdes Díaz, miembro de la Fundación para la Educación Ambiental (FEE, Foundation for Environmental Education) y Camilo Botero, coordinador nacional del programa “Bandera Azul”, quienes llegaron para avanzar en el proceso de certificación internacional, el cual es otorgado a playas que cumplen con los mejores estándares de calidad en el mundo. Marzo 1, 2018.
18. *En Buenaventura Dimar realizó Taller de Sensibilización en Seguridad Integral Marítima*
La Capitanía de Puerto de Buenaventura, unidad regional de la Dirección General Marítima (Dimar), realizó el Taller de Sensibilización en Seguridad Integral Marítima con el gremio de motoristas, como una de las actividades de preparación para la temporada turística de Semana Santa. Marzo 2, 2018.
19. *Dirección General Marítima realiza primera reunión del Convenio FAL*
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Leticia, realizó una primera reunión con las autoridades de Leticia para tratar temas específicos que afectan la eficiencia del puerto. El objetivo de la reunión, es mejorar los procedimientos establecidos para el arribo de embarcaciones de bandera extranjera, aumentar el control y mejorar la operación fluvial en el desembarque de carga y de pasajeros. Marzo 5, 2018.
20. *Dirección General Marítima apoya campaña de arborización en Puerto Carreño*
La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Carreño, apoyó la campaña de arborización que realiza en dicha región del país, la Fuerza Naval del Oriente de la Armada Nacional. Para la campaña, que perdurará por este primer semestre del año en su etapa inicial, la Capitanía de Puerto de Puerto Carreño arborizó la entrada principal de la sede regional de Dimar. Para ello sembró diversas especies vegetales y en especial la tipo palmera. Marzo 5, 2018.
21. *Dimar realizó taller de entrenamiento a operadores de Centros de Formación y Capacitación Marítima*
La Dirección General Marítima (Dimar) realizó un taller con los operadores del aplicativo informático, a quienes entrenó para el ejercicio de control en los Centros de Formación y Capacitación Marítima. El taller tuvo lugar en el auditorio de la Dirección General Marítima en Bogotá y durante este se presentaron mejoras significativas del sistema; al igual que se recibieron nuevas propuestas de mejoramiento que ya están siendo consideradas por las respectivas instancias dentro de la Entidad. Marzo 6, 2018.
22. *Dimar finalista en la convocatoria de proyectos de investigación para el Foro Mundial del Agua 2018*

Del 18 al 23 de marzo tendrá lugar en la ciudad de Brasilia (Brasil), el Octavo Foro Mundial del Agua (FMA), que cada tres años reúne a diferentes actores de todo el mundo para abordar temáticas internacionales sobre el vital líquido. Marzo 9, 2018.

23. *Dimar y Alcaldía de Bahía Solano expiden “Circular de ordenamiento y sectorización en las zonas marítimas y costeras”*

Después de varias sesiones de trabajo que iniciaron el año anterior, la Capitanía de Puerto de Bahía Solano, unidad regional de la Dirección General Marítima (Dimar), y la Alcaldía de este municipio, suscribieron la Circular Externa Conjunta de Ordenamiento y Medidas de Seguridad, en la que se imparten instrucciones específicas del uso de los espacios marítimos y costeros del municipio. Marzo 10, 2018.

24. *Dimar realiza taller de sensibilización en Seguridad Integral Marítima en playas de Juanchaco y La Barra*

Como parte de las actividades de preparación para la temporada turística de Semana Santa, la Capitanía de Puerto de Buenaventura, unidad regional de la Dirección General Marítima (Dimar), realizó en las playas de Juanchaco y La Barra, un taller de sensibilización en Seguridad Integral Marítima, dirigido al gremio de motoristas de estas localidades. Marzo 15, 2018.

25. *Dimar participó en Plan Nacional de Contingencia por derrame de hidrocarburos*

La Dirección General Marítima (Dimar), a través de sus Capitanías de Puerto de Cartagena y Buenaventura, su Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Caribe y su Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria (Asimpo), participó en el ejercicio de simulacro para probar la eficacia de la propuesta del “Protocolo I” ante un derrame de hidrocarburos. El simulacro fue organizado por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD) y la Asociación Colombiana del Petróleo (ACP), y participaron entidades públicas y privadas. Marzo 16, 2018.

26. *Dimar realizó primera reunión del Comité Local de Playas de Tumaco*

Como parte de sus actividades de preparación para la temporada turística de Semana Santa, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Tumaco, convocó a la primera reunión del año del Comité Local de Playas del Puerto nariñense. Marzo 20, 2018 - 17:00

27. *Dimar se reúne con entidades estatales comprometidas en actividades y operaciones costa afuera*

La Dirección General Marítima (Dimar) ha realizado reuniones de revisión de las agendas interinstitucionales con entidades del Estado comprometidas en actividades y operaciones costa afuera, en cumplimiento del Plan de Trabajo para el primer trimestre del 2018. La agenda de reuniones forma parte de las actividades que Dimar desarrollará este año en cumplimiento de su papel facilitador y de ventanilla única. Marzo 21, 2018.

28. *Dimar participa en el Programa Petróleo para el Desarrollo del Reino de Noruega*

La Dirección General Marítima (Dimar) participa en el levantamiento de la información requerida para la ejecución del Programa Petróleo para el Desarrollo (OFD, por sus siglas en inglés), gracias a la invitación de la Real Embajada de Noruega en Colombia. Marzo 21, 2018.

“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

29. Dimar recuerda importancia de la seguridad marítima durante temporada vacacional de Semana Santa

Durante la temporada vacacional de Semana Santa, la Dirección General Marítima (Dimar) intensificó su campaña de Seguridad Integral Marítima en aquellas regiones en las cuales el tráfico marítimo y fluvial aumenta por el turismo.

Las Capitanías de Puerto de la Dirección General Marítima ya han comenzado este año a socializar varias normas de seguridad entre los operadores de transporte marítimo y fluvial, y ha ilustrado a los lancheros, sobre cómo actuar ante una situación de riesgo y cómo dar primeros auxilios, en situación de emergencia. Marzo 23, 2018.

30. Sede Electrónica de Dimar opera satisfactoriamente en el Pacífico colombiano

Con el objetivo de mejorar y agilizar la gestión de las empresas de servicios marítimos del Pacífico colombiano, la Dirección General Marítima (Dimar) realizó jornadas de capacitación sobre el manejo y operación de los servicios de su Sede Electrónica, en las ciudades de Buenaventura, Tumaco y Guapi. La Sede Electrónica es un ambiente digital de cara al ciudadano y a las empresas del sector marítimo, a través de una plataforma que les permite adelantar los trámites de manera virtual, sin necesidad de desplazarse hasta las capitanías de puerto. Marzo 23, 2018.

31. Dirección General Marítima y Armada Nacional dictan curso de formación para instructores OMI en Barranquilla

La Dirección General Marítima (Dimar) y la Armada Nacional realizan en la ciudad de Barranquilla, el curso de formación para instructores OMI. El curso se realiza a través de la Escuela Naval de Suboficiales ARC "Barranquilla" y en concordancia con lo normado en el Convenio Internacional STCW/78 enmendado: "Formación, titulación y guardia para Gente de Mar", Regla I/6, dirigido a quienes impartan educación marítima. Marzo 23, 2018.

32. Socializados temas de seguridad fluvial en Inírida por parte de la Dirección General Marítima

La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Inírida, capacitó a la Gente de Mar de esa región en temas de seguridad fluvial, para unificar criterios y afianzar en acciones y prevenciones de la Seguridad Integral Marítima y fluvial. La primera capacitación del año, estuvo dirigida a capitanes de embarcaciones menores, especialmente a aquellas que participaron en el Festival de Verano que se realizó de manera previa a latemporada turística de Semana Santa en Inírida. Marzo 26, 2018.

33. Dirección General Marítima presente en primera reunión del Comité Local de Playas en Uribia

La Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar, se reunió con el Alcalde de Uribia, en La Guajira, para activar el Comité Local de Playas, del cual es miembro, tal como lo establece el Decreto No. 1766 del 16 de agosto de 2013. Durante la reunión sostenida con el Alcalde de Uribia, Luis Enrique Solano Redondo, se socializaron las funciones del Comité, su cumplimiento y alcances para la administración de las playas del municipio. Marzo 26, 2018.

"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

34. Dimar socializa campaña de seguridad marítima en Bahía Solano para temporada vacacional de Semana Santa

La Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Bahía Solano, organizó un encuentro con los propietarios de las embarcaciones dedicadas al turismo y pesca deportiva, como parte de las actividades de preparación para la temporada turística de Semana Santa. Marzo 26, 2018.

35. Dimar socializa campaña de seguridad marítima para temporada vacacional de Semana Santa

La Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo, socializó las recomendaciones de seguridad que integran la campaña de Seguridad Integral Marítima y fluvial a implementarse con mayor intensidad en esta temporada vacacional de Semana Santa. La socialización de la campaña y sus recomendaciones, las realizó el Capitán de Puerto de Puerto Leguízamo, Suboficial Jefe Alberto Guardo Moreno, a través de la emisora Marina Estéreo de la Armada Nacional. Marzo 26, 2018.

36. Dirección General Marítima anuncia nuevas condiciones para la navegación en el canal de acceso de Barranquilla

La Dirección General Marítima (Dimar), a través de su Capitanía de Puerto de Barranquilla, y de acuerdo con los análisis de los planos batimétricos del canal de acceso de la ciudad puerto de fecha 28 de marzo 2018, determinó que las condiciones siguen cambiantes y se autorizan los siguientes calados así... Marzo 29, 2018.

37. Capitanías de Puerto de Dimar trabajan en pro de la seguridad en esta temporada de vacaciones

Las Capitanías de Puerto de la Dirección General Marítima (Dimar) ya han comenzado a socializar varias normas de seguridad entre los operadores de transporte marítimo y fluvial, y han ilustrado a los lancheros, sobre cómo actuar ante una situación de riesgo y cómo dar primeros auxilios, en situación de emergencia. Estas prevenciones de seguridad forman parte de la campaña de Seguridad Integral Marítima en aquellas regiones en las cuales el tráfico marítimo y fluvial aumenta por el turismo, por esta temporada vacacional de Semana Santa. Marzo 29, 2018.

38. El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo visitó a Dimar en Buenaventura

Con la visita del Instituto de Educación Técnica Profesional (INTEP) del municipio de Roldanillo, en el Valle del Cauca, la regional de la Dirección General Marítima (Dimar) en Buenaventura, dio inicio a la agenda de visitas de instituciones y centros académicos que se acercan a conocer la labor de la Autoridad Marítima Colombiana. Marzo 29, 2018.

39. Por cuatro días, Capitanía de Puerto de Bahía Solano se trasladó temporalmente a Nuquí, Chocó

Para facilitar el acceso y los servicios a la Gente de Mar del Pacífico colombiano, la Dirección General Marítima (Dimar) trasladó temporalmente la sede de su Capitanía de Puerto de Bahía Solano, al municipio de Nuquí, en el departamento del Chocó. Recientemente, el Capitán de Puerto de Bahía Solano, Teniente de Navío Harold Albarracín, y funcionarios del Área de Marina Mercante, llegaron a este municipio para llevar

“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 cabo una agenda de cuatro días, que les permitió interactuar con sus usuarios y suministrar los servicios correspondientes. Marzo 29, 2018.

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

1. Actualización de las tarifas de los trámites de Dimar para conocimiento de los usuarios, de acuerdo al nuevo S.M.M.L.V. a través de la plataforma del SUIT (Sistema Único de Trámites).
2. El 25 de enero de 2018, se asistió a la reunión en el MinTic, con el fin de recibir información de la primeras auditorías a la estrategia de Gobierno en Línea. Las auditorías se realizarán a 28 entidades públicas a través de una innovadora plataforma tecnológica, las cuales se desarrollarán en el marco del convenio suscrito entre la Contraloría General de la República (CGN) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic). Esta nueva forma de control iniciará con Auditorías de Cumplimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea, la cual se transformará próximamente en la nueva política de Gobierno Digital, con el objeto de evaluar el cumplimiento de la misma y determinar las inversiones que han realizado en materia de modernización tecnológica e implementación de la Estrategia. Para las Auditorías en Línea que realizará la CGN, se utilizarán estas nuevas herramientas tecnológicas para recopilar información, evaluar riesgos y obtener evidencia de manera remota, reduciendo el tiempo entre la ocurrencia de la gestión fiscal y su evaluación. La realización de las auditorías en línea no significa la eliminación de pruebas y procedimientos que requieran realizar los auditores in situ (en la sede de la respectiva entidad). El Ministro TIC, David Luna, destacó la decisión de la Contraloría de poner en marcha este servicio digital, que mejorará la medición del Índice de Gobierno en línea a nivel internacional. (Mintic 2018).
3. El 31 de enero de 2018, se realizó en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT el registro de información periódica como datos de operación, monitoreo y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites 2017. El *monitoreo* (Oficina de Planeación) y el *seguimiento* (Oficina de Control Interno), se efectúa a las acciones de racionalización por cada uno de los trámites que registró la Entidad para ser implementadas durante la vigencia 2017, en el módulo de “Gestión de Racionalización”, con el fin de evidenciar y contabilizar estas mejoras para así culminar el proceso de racionalización 2017. En cuanto al registro de *datos de operación* se debe realizar por cada uno de los trámites, ésta información alimentará automáticamente el FURAG- Formulario único de Reporte de Avance a la Gestión.
4. El 10 de febrero de 2018, se formuló la Estrategia de Racionalización de Trámites 2018, como lo exige el Departamento Administrativo de la Función Pública. La presente estrategia hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y se formula en consenso desde hace dos (2) años con los procesos que se involucran en el desarrollo. Así mismo, se registró en el módulo de racionalización a través de la plataforma del SUIT y se envió a Planeación y a Control Interno para el monitoreo trimestral y el respectivo seguimiento.
5. El 07 de febrero de 2018, se socializó a las unidades regionales las modificaciones y nuevos trámites inscritos a través de la plataforma del SUIT (Sistema Único de Información

“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

de Trámites) para conocimiento de los ciudadanos y gremio marítimo. Dimar tiene 33 trámites y un OPA (servicio) inscritos en la plataforma del SUIT. Los trámites de Dimar se encuentran para consulta en la página web y enlazados al Portal del Estado Colombiano “**NO+FILAS**”, así mismo, los trámites intervenidos con tipo de racionalización tecnológica, se encuentran enlazados directamente a la sede electrónica y Sistema Integrado de Transporte Marítimo-Sitmar respectivamente.

Nº trámite SUIT	Nombre del trámite
27962	Documento de Identificación del Marino-Libreta de Embarco
28133	Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo-MMS”
730	Licencia de Explotación Comercial para Empresas de Servicios Marítimos
325	Expedición de certificado internacional de Protección del Buque (PBIP)
730	Expedición declaración de cumplimiento de la Instalación Portuaria (PBIP)
786	Por solicitud el proceso de Gestión Gente de Mar se cambió el nombre del trámite “Aval de planes y programas” por el nombre de: “Reconocimiento de Centros de Capacitación y Entrenamiento Marítimo, autorización para el Desarrollo de Programas y la Certificación de los mismos.
33541	Certificado de Tradición y Libertad

- El 26 de febrero de 2018, se efectuó una reunión con los responsables de trámites en cada proceso para presentar la propuesta de Formulario Único de Trámites, con el fin de que sea validado y consensado con todos con los responsables que se involucran en el desarrollo del formulario. La tarea se encuentra registrada en la Estrategia de Racionalización de Trámites, el objetivo es estandarizar los trámites de Dimar en un Formulario Único por temáticas, siguiendo los lineamientos del DAFP, programa Gobierno en línea y la guía del lenguaje común de intercambio de información.
- El 13 de marzo de 2018, teniendo en cuenta auditoría realizada por el Grupo de Control Interno al cumplimiento de los plazos establecidos por Mintic para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, especialmente en el componente de “Tic para el Gobierno Abierto”, se solicitó incluir una tarea en plan de Rendición de Cuentas, con el fin de cerrar un hallazgo levantado al proceso de Planeación en el criterio disponibilidad y publicación de datos abiertos a la ciudadanía.
- El 13 de marzo de 2018, se realizó una reunión con funcionarios de la Dirección Nacional de Planeación y el Grupo de Informática, a fin de adelantar acciones para que las entidades del sector se preparen para la implementación del Big data.
- El 14 de marzo de 2018, se efectuó una reunión con el proceso misional M4-Gestión de Naves de la Subdirección de Marina Mercante. El propósito es tomar acciones para mejorar los trámites de naves con una racionalización de tipo Normativa, agrupando los trámites de naves en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros del SUIT. Esto permitiría la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos e incentivar el uso de correos electrónicos, páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario.
- El 16 de marzo de 2018, teniendo en cuenta la invitación del Departamento Nacional de Planeación, para participar en el **“curso virtual de lenguaje claro para servidores**

“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



públicos de Colombia”, se envió la invitación a nivel Sede Central y unidades regionales de Dimar, para que los funcionarios se inscriban y promuevan la cultura de servicio al ciudadano en el uso de lenguaje comprensible que genere calidad, confianza para mejorar habilidades comunicativas, facilitar al funcionario público la comunicación con el Estado y su principal interlocutor, el ciudadano.

La publicación de los contratos del primer trimestre de 2018 se encuentra en el Portal Único de Contratación (PUC): <https://www.contratos.gov.co/>

Atentamente,

Capitán de Navío HERNANDO GARCIA GOMEZ
Coordinador Grupo de Coordinación General

Identificador: bBgD w6Jk omu/ eL3f aCwg m1G XG0=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente