

Bogotá, D. C., 10/11/2015

No. 201504773 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, tercer trimestre 2015

Dando cumplimiento 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 2015.

## A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

### 1. Resultados de las solicitudes recibidas en el trimestre

**P:** petición

**Q:** queja

**R:** reclamo

**C:** consulta

**S:** sugerencia

**PI:** presunta irregularidad (denuncia)

Dependencia	P	Q	R	C	S	PI
Área de Comunicaciones Estratégicas	2	0.82%				
Área de Servicio y Participación Ciudadana	120	49.58%				
Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria	3	1.23%				
Centro Oceanográfico e Hidrográfico del Pacífico CCCP	1	0.41%				
Centro Oceanográfico e Hidrográfico del Caribe CIOH	2	0.82%				
Capitanía de Puerto de Buenaventura	2	0.82%				

Capitanía de Puerto de Barranquilla	1	0.41%									1	0.41%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	6	2.47%									1	0.41%
Capitanía de Puerto de Cartagena	9	3.71%	1	0.41%							1	0.41%
Capitanía de Puerto de San Andrés											1	0.41%
Capitanía de Puerto de Turbo	2	0.82%										
Capitanía de Puerto de Coveñas	1	0.41%			1	0.41%						
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	1	0.41%										
Dirección	1	0.41%										
Grupo Legal Marítimo	2	0.82%					1	0.41%				
Grupo de Asuntos Internacionales	2	0.82%										
Grupo de Coordinación General			1	0.41%								
Subdirección Administrativa y Financiera	3	1.23%										
Subdirección de Desarrollo Marítima	11	4.54%										
Subdirección de Marina Mercante	63	26.03%			1	0.41%	1	0.41%				
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>95.86%</b>	<b>2</b>	<b>0.82%</b>	<b>2</b>	<b>0.82%</b>	<b>2</b>	<b>0.82%</b>	--	--	<b>4</b>	<b>1.65%</b>

## 2. Solicitudes por clase de asunto

**P:** petición                      **Q:** queja                      **R:** reclamo  
**C:** consulta                      **S:** sugerencia              **PI:** presunta irregularidad (denuncia)

Asunto	P	Q	R	C	S	PI
*Marina mercante	125	1	1	1		2
*Desarrollo marítimo	33			1		2
Personal	13					
Varios	61	1	1			
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	--	<b>4</b>

\* Los ítems «marina mercante» y «desarrollo marítimo», se crearon de acuerdo con la reunión sectorial (01/07/2015) para retroalimentación del informe trimestral.

Identificador: WFRx Q+6U Pcoy 1Lg7 JoNT M/b3 mzi=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline>

### 3. Solicitudes por medio de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	1	0.41%
Telefónico	8	3.30%
Buzón de sugerencias	1	0.41%
Línea anticorrupción	0	0%
Portal web	6	2.47%
Correo electrónico	153	63.22%
Correo postal	2	0.82%
Redes sociales	71	29.33%
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>

### 4. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de las peticiones respondidas dentro del tiempo legal: **4.97 días**

Tiempo promedio de las peticiones respondidas fuera del tiempo legal: **20.2 días**

De las 242 peticiones recibidas, se encuentran cerradas 206, 195 de ellas, respondidas dentro del tiempo legal vigentes y 11 fuera del tiempo estipulado.

Fueron desistidas 8 peticiones; 4 solicitudes se encuentran esperando aclaración por parte del ciudadano para continuar su trámite, 13 peticiones fueron trasladadas a las entidades competentes y 11 peticiones abiertas, que aún se encuentran dentro de los tiempos legales para dar respuesta.

### 5. Impacto del servicio en los usuarios

Pronunciamento		Número recibidas
Favorable	Felicitaciones	2
	Encuestas	5
Desfavorable	Quejas	2
	Reclamos	3
	Encuestas	2

### 6. Conclusiones y recomendaciones

Para el tercer trimestre de 2015, Dimar recibió 242 modalidades de petición, donde las peticiones de información y/o documentos fueron el 95.86% de este total.

En relación a las no conformidades recibidas, como reclamos (0.82%) bajó 1.93 puntos con respecto al trimestre anterior. Asimismo, se solicita que el proceso «Gestión

Identificador: WFRx Q+6U Pcoy 1Lg7 JoNT M/b3 mzi=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Marítima», realice el análisis de casusas de las no conformidades relacionadas con la disponibilidad y servicio que entrega el Centro de diagnóstico Cendiatra con el cual Dimar tiene convenio para la realización de los exámenes médicos de los ciudadanos aspirantes a una licencia y/o título de navegación, ya que los usuarios indican que no hay una adecuada atención. Asimismo, se debe realizar una sensibilización a nivel nacional respecto a contestar los teléfonos, ya que los usuarios indican que este medio no es respondido.

Respecto a la no conformidad, queja (0,82%) presentada, se solicita que la Subdirección de Marina Mercante y el Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria, revisen el procedimiento de evaluación para los pilotos prácticos, teniendo en cuenta que el usuario manifestó que no ha podido realizar con éxito su examen para ascenso, toda vez que no hay disponibilidad en las capitanías para realizar dicha actividad. Se sugiere revisar el comportamiento de tal procedimiento a nivel nacional y generar las mejoras correspondientes.

Las presuntas irregularidades recibidas, están relacionadas con supuestas invasiones de bienes de uso público en jurisdicción de Dimar; así como, presuntas violaciones a las normas de la marina mercante, situaciones que fueron transmitidas a las unidades regionales, quienes realizaron las actividades de inspección correspondientes.

## 7. Análisis de causas y documentación de acciones

Para el tercer trimestre de 2015, se recibieron 4 no conformidades (2 quejas / 2 reclamos). Referente a la queja, relacionada con el proceso de evaluación para el ascenso de un piloto práctico, se procedió a enviar la solicitud mediante correo electrónico a la capitanía de puerto correspondiente, quien revisó el tema y le contestó al usuario determinando fecha y hora para realizar la actividad solicitada, dando así solución a la petición del usuario; sin embargo, se deja como sugerencia que el área correspondiente revise el procedimiento y tome las acciones de mejora que considere.

Referente al reclamo que hace referencia al centro médico, se procede a ponerlo en conocimiento del Área del responsable de seguimiento al convenio, con el fin de verificar su correcto cumplimiento.

En lo relacionado con la presuntas irregularidades (4), encontramos que una de ellas, está relacionada con la presunta invasión de un bien de uso público; en este sentido, la unidad regional correspondiente, realizó la respectiva inspección del lugar denunciado por el ciudadano.

Tres de las presuntas irregularidades están relacionadas con supuestas violaciones a las normas de la marina mercante, donde se indica que posiblemente algunas naves están incumpliendo con los límites de velocidad permitidos, sobrecupo y/o anomalías en documentación de las mismas. Para ello, las unidades regionales correspondientes realizaron las verificaciones pertinentes y tomaron acciones que permitieron sensibilizar



a los dueños de las naves y agencias; de igual forma con el comando de la estación de Guardacostas respectiva para el efectivo control, con el fin de cumplir con la normatividad que propende por la seguridad de la vida humana en el mar. Asimismo, se informó a los ciudadanos sobre las acciones tomadas frente a las mencionadas denuncias.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el desarrollo de las siguientes actividades, la Dirección General Marítima promovió durante el tercer trimestre de 2015 la democratización de la gestión pública:

### 1. Comunicación con el ciudadano

- a. Publicación de planos batimétricos del Río Magdalena. El Servicio Hidrográfico Nacional (SHN) pone a disposición de la comunidad marítima la publicación diaria de los planos hidrográficos del Río Magdalena.
- b. Capitanía de Puerto de Cartagena participa en jornada de apertura de temporada turística. La jornada de apertura de la temporada turística se realizó el viernes 3 de julio, en las instalaciones del muelle La Bodeguita, contando con la participación del Alcalde Mayor de Cartagena, la Corporación de Turismo, el Comandante de la Estación de Guardacostas y la Capitanía de Puerto, representada por el Capitán de Navío Julio César Poveda.
- c. La Capitanía de Puerto de Bahía Solano realizó campaña de sensibilización con la comunidad de Playa Potes. La actividad se inició con las familias del corregimiento de 'Playa Potes', con el fin de que niños y adultos participen como parte activa de las campañas que se realizan constantemente en aras de tomar conciencia del papel que desempeña el mar en su comunidad; también se les mostró la importancia de velar por la protección del medio ambiente marino, entender las medidas de seguridad marítima y conocer los derechos de los niños en este sentido. La primera jornada de este evento finalizó con la entrega de implementos escolares y juegos lúdicos.
- d. Capitanía de Puerto de Turbo y el SENA de Apartadó, Antioquia, trabajan para crear una 'Escuela Náutica' en la región. El personal de tripulantes que opera las motonaves tipo remolcador de las compañías comercializadoras, no tiene las licencia de navegación acorde con la normatividad marítima colombiana, que los habilite para ir al mando de estas naves.
- e. Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH) participa en operación de rescate de embarcación hundida. Durante el 28 de julio y 9 de agosto hidrógrafos del CIOH en compañía de las unidades descritas anteriormente, trabajaron de manera mancomunada con el fin de identificar el lugar donde en días pasados se había hundido una embarcación de la Armada Nacional.
- f. Buenaventura y Tumaco tienen nuevo proyecto para generar información en la administración de litorales. Este proyecto de generación de información es un proyecto multidisciplinario que combina conocimientos diversos como la ingeniería catastral, geología, ingeniería geográfica, ingeniería física y biología.
- g. Visita académica a bordo del ARC "Malpelo". Un grupo de estudiantes del curso '3.1 superficie oceanógrafo' de la Escuela Naval "Almirante Padilla", tuvo la oportunidad

Identificador: WFRx Q+6U Pcoy 1Lg7 JoNT M/b3 mzi=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

de conocer una de las plataformas empleadas por la Autoridad Marítima colombiana para la generación de la investigación científica marina del país; la actividad hace parte del plan académico de la materia de hidrografía dirigida por la TNESE. Nathalia Otálora, oficial orgánica del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH).

*\*Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el tercer trimestre 2015:

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Nombre trámite	Nº trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante (SUBMERC)	Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte marítimo	3
	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte	12
	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	20
	Aprobación de fletamento de naves	2960
	Aprobación de registro de naves	400
	Asignación número de identificación del casco	1461
	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes	90
	Expedición y renovación de la licencia para empresas de practicaje	4
	Licencia para talleres de reparación naval y astilleros navales	7
	Licencia empresas de servicios marítimo	109
	Certificado de tripulación mínima de seguridad	65
	Licencia de practicaje	4
	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	7
	Permiso de operación para remolcadores	28
	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	12
	Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales	10
	Licencia agencias marítimas	46
	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas	180
Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	253	



	Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	1712
	Licencia de peritos marítimos	284
	Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	4
	Documento de identificación del marino	868
	Asignación distintivo de llamada	984x
	Autorización para el arribo de nave	4700
	Autorización de zarpe de naves	5213
	Certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria	7
	<b>Subtotal trámites SUBMERC</b>	
<b>Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)</b>	Expedición o prorroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.	--
	Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	--
	Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados.	--
	<b>Subtotal trámites SUBDEMAR</b>	<b>--</b>
<b>Total trámites Dimar tercer trimestre 2015</b>		<b>18459</b>

## 2. Actividades en el marco del programa de Gobierno en Línea (GEL) y Antitrámites:

- El 06 de julio de 2015, con el fin de mantener actualizados a los usuarios, asegurar la calidad y pertinencia de la información que se encuentra publicada en la página de Gobierno en Línea y en la plataforma del SUIT, se realizó una acción administrativa relacionada con el canal de atención, como una corrección en la ampliación de puntos de atención al usuario mostrando todas las direcciones de las capitanías donde los usuarios pueden hacer el trámite: T-788. Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público) y T-342-Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados o entidades públicas. El ajuste fue aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.
- El 09 de julio de 2015, con el fin de continuar con las directrices impartidas con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea frente al cumplimiento de los compromisos, se encuentra en proceso el rediseño del Nuevo Portal Marítimo Colombiano para el beneficio, agilidad en los servicios y la entrega de la información a los usuarios por medios electrónicos. Para ello se inició la actualización sección de Trámites.
- El 13 y 14 de julio de 2015, teniendo en cuenta la política de racionalización de trámites se continúa con la estandarización de los formularios en los trámites con Submerc, con el fin de llegar a la propuesta final del formulario único para todos los trámites de Dimar.
- El 24 de julio de 2015, teniendo en cuenta la entrada en vigencia del Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa (Decreto 1070 /2015), Dimar



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

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



Identificador: WFRx Q+6U Pcoy 1Lg7 JoNT M/b3 mzl=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

- inició las actualizaciones de la normatividad a través de la plataforma SUIT a los trámites que les aplica. Para lo cual se solicitó la colaboración en la revisión y aprobación de estas actualizaciones al DAFP. Se siguieron las indicaciones del Grupo Legal Marítimo acuerdo Circular 20150067-GLEMAR-2015 e instrucciones por parte del señor GRUCOG con señal 131707R-GRUCOG-julio-2015. Se hizo énfasis en que la Normatividad relacionada con los temas de con transporte marítimo, comunicaciones marítimas, exploración y explotación de hidrocarburos costa afuera, Antigüedades Náufragas, entre otros asuntos, deberán ser consultados en el Decreto Reglamentario cabeza del sector correspondiente.”
- e. Del 28 al 31 de julio de 2015, se realizó el Seminario de información y capacitación para el personal de las Capitanías de Puerto y la Sede Central, que atiende procesos de Certificación de gente de mar, donde se socializó el tema de atención al ciudadano, sede electrónica, Atención al Ciudadano, front Office, sistema PQRS, Portal Marítimo Colombiano, Gobierno en Línea, trámites en línea, certificados en línea, política de racionalización de trámites y protección de datos personales.
  - f. El 06 de agosto de 2015, dentro los proyectos incluidos en el Plan Nacional de desarrollo 2014-2018 y en coordinación con el Mintic y con el fin de definir estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano, dentro de los proyectos incluidos está el de autenticación electrónica. Se envió al Mintic los proyectos de autenticación electrónica de los sistemas de información implementados o adelantados en Dimar, para ello se diligenció un formulario dentro de los plazos establecidos (06 agosto) Los trámites o procesos remitidos asociados a la autenticación electrónica fueron: Trámites y Licencias. Tráfico y Transporte Marítimo, Pagos en Línea de Semar, Fondeo e Intereses, Gestión Documental Electrónica de Archivos.
  - g. El 10 de agosto de 2015, con el fin de migrar toda la información de la sección de trámites al nuevo portal de Dimar, continuó con la actualización de todos los trámites de Dimar, incluyendo los enlaces al Portal SI VIRTUAL, nueva plataforma multicanal del Gobierno Nacional, donde todos los ciudadanos podrán realizar fácilmente trámites y servicios del Estado Colombiano, [www.sivirtual.gov.co](http://www.sivirtual.gov.co)
  - h. El 26 de agosto de 2015, teniendo en cuenta la solicitud de separar los “trámites de Protección Marítima”, se solicitó al responsable del trámite la información, con el fin de iniciar con la inclusión del formato integrado en él SUIT y solicitar aprobación por parte del DAFP. La información debe ser enviada al Administrador de Gestión, con sus respectivos soportes legales, requisitos claros, tarifas etc. Trámite de PBIP: El trámite se encuentra inscrito con el nombre de: “Expedición del certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria”.
  - i. El 28 agosto de 2014, de inició la actualización del portal Marítimo Colombiano en línea.
  - j. El 28 agosto de 2015, se propuso la creación de dos nuevos trámites a través del formato integrado en la plataforma del SUIT para aprobación del DAFP.
  - k. EL 02 septiembre 2015 teniendo en cuenta los resultados oficiales enviados por Control Interno, sobre el Índice Nacional de Transparencia Nacional vigencia 2013-





2014, se solicitó el acompañamiento de un funcionario de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, para aclarar dudas y en atenta solicitud se revisen los temas de su competencia, donde Dimar obtuvo calificación de cero en algunas variables.

- I. El 23 de septiembre de 2015, se realizó seguimiento al reporte final de resultados índice de Transparencia Nacional 2013-2014. La Corporación Transparencia por Colombia pone en marcha la evaluación del índice de Transparencia en las entidades públicas-vigencia 2013-2014. Es una herramienta de control social que es desarrollada por Transparencia por Colombia, con el objetivo de monitorear y evaluar los niveles de riesgos de corrupción en las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal. Por medio de esta labor se espera contribuir al fortalecimiento de la institucionalidad estatal en el marco de la lucha contra la corrupción.
- m. El 30 de septiembre de 2015, se realizó la autoevaluación de Gobierno en línea con todas las dependencias del Dimar, a través de esta herramienta la entidad podrá identificar su estado actual respecto a la Estrategia de Gobierno en línea y las necesidades de acompañamiento, con especial atención en los proyectos priorizados en el mapa de ruta.

3. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el tercer trimestre 2015:

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

Atentamente,



Capitán de Navío **ESTEBAN URIBE ALZATE**  
Coordinador General Dirección General Marítima

