

Bogotá, D. C., 14/07/2016

No. 29201604573 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora

**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**

Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana

Ministerio de Defensa Nacional

Gn.-

**Asunto:** Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, con toda atención 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 segundo trimestre 2016, así:

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

### 1. Estado solicitudes pendientes

#### 1.1. Periodo anterior

Recibidas total periodo anterior	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver	N° días vencidos	% Pendientes por resolver
585	585	0	N/A	0

En el informe del primer trimestre de 2016, se registraron 31 peticiones pendientes por resolver, las cuales ya han sido respondidas a los ciudadanos.

El 3.8% del total de las peticiones del primer trimestre, fueron resueltas extemporáneamente. Ante esta situación, se ordenó informar por escrito a los Jefes de las dependencias correspondientes, los motivos por los cuales no se dio cumplimiento, disponiendo dar respuesta de forma inmediata al ciudadano e invitando a tomar los correctivos necesarios para evitar que la novedad se vuelva reiterativa.

#### 1.2. Periodo actual

Total recibidas	Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver vencidas	N° días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
496	485	0	N/A	0.2%

Las 11 peticiones restantes, pendientes por resolver, se encuentran dentro del tiempo

legal vigente a la fecha del presente informe.

### 1.3. Gestión de PQRS vencidas

Dependencias o Entidades	Reiteraciones	Respuestas definitivas
Entidades adscritas y vinculadas al GSED (Dimar)	N/A	N/A

### 2. Resultado de las solicitudes recibidas en el trimestre

Dependencias de la Entidad o de la fuerza	Petitionen		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Presunta irregularidad		Consultas		Subtotal	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
CP01	10	2,00											10	2
CP02	6	1,20					1	0,20	2	0,40			9	1,8
CP03									1	0,20			1	0,2
CP04	8	1,60			1	0,20	1	0,20	5	1,00			15	3,
CP05	4	0,80											4	0,8
CP06	1	0,20											1	0,2
CP07	2	0,40			1	0,20							3	0,6
CP08	5	1,00											5	1
CP09	1	0,20							1				2	0,4
CP012	2	0,40											2	0,4
CP017	2	0,40											2	0,4
CCCP	1	0,20											1	0,2
CIOH	5	1,00											5	1
Subdemar-I	2	0,40					1	0,20					3	0,6
Subdemar-L	8	1,60											8	1,6
Subdemar-S	2	0,40											2	0,4
Submerc	137	27,45			11	2,20					1	0,20	149	30
Subafin-F	12	2,40											12	2,4
Subafin-C	2	0,40											2	0,4
Subafin					1	0,20							1	0,2
Asimpo-CTM	8	1,60											8	1,6
Asimpo-PMM	2	0,40											2	0,4
Gruinco-AI					1	0,20							1	0,2
Grasi											1	0,20	1	0,2
Gleamar	9	1,80									2	0,40	11	2,2
Asepac	225	45,09	2	0,40	4	0,80	1	0,20	4	0,80			236	47,%
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>90,98</b>	<b>2</b>	<b>0,40</b>	<b>19</b>	<b>3,81</b>	<b>4</b>	<b>0,80</b>	<b>13</b>	<b>2,61</b>	<b>4</b>	<b>0,80</b>	<b>496</b>	<b>100</b>

Documento firmado digitalmente  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>  
 Identificador: lqGC UVNz YmGo pFaE eaSQ +uyx uaM=

Siglas	Dependencias de la Entidad o de la fuerza
CP01	Capitanía de Puerto de Buenaventura
CP02	Capitanía de Puerto de Tumaco
CP03	Capitanía de Puerto de Barranquilla
CP04	Capitanía de Puerto de Santa Marta
CP05	Capitanía de Puerto de Cartagena
CP06	Capitanía de Puerto de Riohacha
CP07	Capitanía de Puerto de San Andrés
CP08	Capitanía de Puerto de Turbo
CP09	Capitanía de Puerto de Coveñas
CP012	Capitanía de Puerto de Providencia
CP017	Capitanía de Puerto de Puerto Leguízamo
CCCP	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico
CIOH	Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe
Subdemar-I	Subdirección de Desarrollo Marítimo - Investigación
Subdemar-L	Subdirección de Desarrollo Marítimo - Litorales
Subdemar-S	Subdirección de Desarrollo Marítimo - Señalización
Submerc	Subdirección de marina Mercante
Subafin-F	Subdirección Administrativa y Financiera - Financiera
Subafin-C	Subdirección Administrativa y Financiera - Contratos
Subafin	Subdirección Administrativa y Financiera
Asimpo-CTM	Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria – Control de tráfico Marítimo
Asimpo-PMM	Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria – Protección del Medio Marino
Asimpo	Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria
Gruinco-AI	Grupo de Informática y Comunicaciones – Apoyo Informático
Grasi	Grupo de Asunto Internacionales
Gleamar	Grupo Legal Marítimo
Asepac	Área de Servicio y Participación Ciudadana

### 3. Solicitudes por clase de asunto

Clase de asunto	Petitionen		Quejas		Reclamos		Sugerencias		Presunta irregularidad		Consultas		Subtotal	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Aspectos misionales	319	63.9	2	0.4	17	3.41	2	0.4	11	2.20	1	0.2	352	70.9
Aspectos contenciosos														
Aspectos de contratación	16	3.21											16	3.21
Aspectos de personal	1	0.2											1	0.2
Aspectos de salud														
Orden público – operaciones														

Servicio militar															
Bienes muebles e inmuebles															
Derechos humanos y Derecho internacional humanitario															
Inteligencia y contrainteligencia															
Aspectos financieros – Nóminas															
Incorporación cursos															
Aspectos de vivienda															
Atención al usuario	118	23.7			2	0.4	2	0.4	2	0.4	3	0.6	127	25.7	
Administración y logística															
Control comercio de armas															
Aspectos prestacionales															
Varios															
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>90.98</b>	<b>2</b>	<b>0.4</b>	<b>19</b>	<b>3.81</b>	<b>4</b>	<b>0.8</b>	<b>13</b>	<b>2.61</b>	<b>4</b>	<b>0.8</b>	<b>496</b>	<b>100</b>	

Identificador: lqGC UVNz YmGo pFaE eaSQ +uyx uaM=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

#### 4. Solicitudes por medio de recepción

Canales	Petición		Queja		Reclamo		Consulta		Sugerencia		Presunta irregularidad		Total	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
Correo electrónico	5	1											5	1
Correo postal	14	2,8									3	0,6	17	3,41
Oficina Atención Ciudadano OAC	396	79,4	1	0,2	14	2,81	3	0,6	2	0,4	8	1,6	424	85,57
Página Web														
Presencial	3	0,6											3	0,60
Sede Electrónica	36	7,21	1	0,2	5	1	1	0,2	2	0,4	2	0,4	47	9,42
Teléfono														
<b>Total</b>	<b>454</b>	<b>90,98</b>	<b>2</b>	<b>0,40</b>	<b>19</b>	<b>3,81</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>	<b>13</b>	<b>2,61</b>	<b>496</b>	<b>100</b>

## 5. Análisis de causas y documentación de acciones correctivas PQRS

El procedimiento G1-PRO-050 (Atención a peticiones) considera la toma de acciones correctivas y/o preventivas en el caso de encontrar no conformidades; así mismo, se encuentra una acción inmediata para aquellas peticiones que no han sido resueltas dentro del tiempo legal vigente. Para lo anterior, se encuentra el formato G1-FOR-012 (Seguimiento a peticiones) en el cual se solicita informar por escrito al proceso responsable de dar respuesta a la petición, los motivos por los cuales no se ha emitido la respuesta, solicitando actuar de manera inmediata enviando la respectiva contestación al ciudadano.

De igual forma, se realiza un informe trimestral interno, en el que se da a conocer a los procesos el informe de peticiones con las respectivas observaciones y sugerencias, con el fin de que de acuerdo al procedimiento G2-PRO-003 (Producto no conforme) se levanten las acciones correspondientes, siguiendo las instrucciones del Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y/o Mejora Continua (G2-PRO-026).

El levantamiento de las acciones, las realiza cada proceso afectado por la no conformidad planteada por los usuarios.

En relación al informe del primer trimestre 2016, no se registra acción alguna.

## 6. Impacto del servicio en los usuarios

Para la vigencia 2016, la Dirección General Marítima ha realizado una contratación, que tiene como fin conocer la percepción del ciudadano en relación con el servicio recibido.

Dicho contrato, contempla la realización de encuestas telefónicas, realizadas a una muestra de la base de datos de la Entidad, que tiene como rango de confiabilidad el 95% y margen de error el 3%.

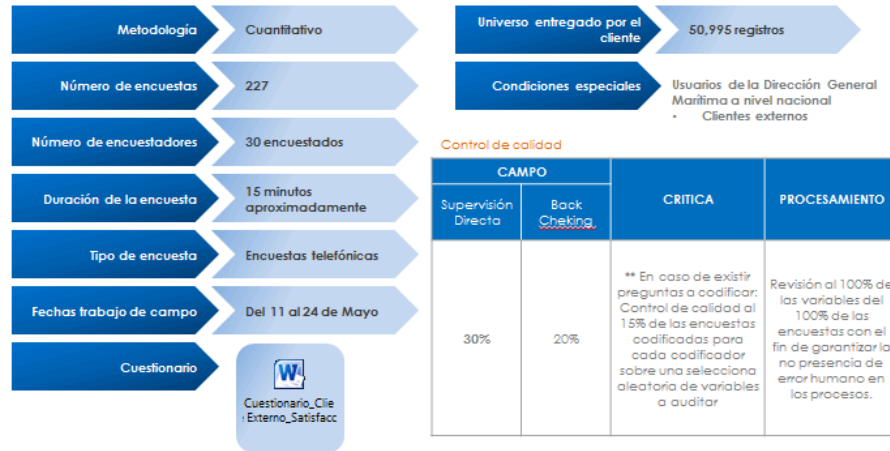
Este contrato cuenta con dos tomas de la información en el año, una por semestre, por lo que los resultados de satisfacción se entregarán en dos periodos (enero – junio y julio – diciembre).

La firma a la que fue adjudicado el contrato para la presente vigencia, es **YANHAAS** (Advanced Market Research).

### 6.1. Medición de satisfacción

Adjunto se envía presentación con los resultados correspondientes.

Ficha técnica de la encuesta:



## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el desarrollo de las siguientes actividades, la Dirección General Marítima promovió durante el segundo trimestre de 2016 la democratización de la gestión pública:

### 1. Comunicación con el ciudadano

- a. Seguridad marítima, tema de interés para asistentes de la rendición de cuentas en Barranquilla. Inversión en seguridad marítima fue uno de los temas tratados durante la “X Audiencia Pública de Rendición de Cuentas” de Dimar en Barranquilla y que causó mayor impacto entre los asistentes. La primera de estas convocatorias brindó la oportunidad a los representantes de los gremios marítimos y ciudadanía en general de conocer lo que se está realizando en materia de control, seguridad y sostenibilidad económica, jurídica y administrativa de la Dirección General Marítima.
- b. Dimar participa en XI reunión del ICG / CARIBE-EWS-XI. Con el objetivo de socializar las gestiones adelantadas por los países del Caribe en materia de reducción del riesgo de Tsunamis y las dinámicas de concientización con la población, se reúnen en Cartagena los estados miembros del Grupo Intergubernamental de Coordinación del Sistema de Alerta contra los Tsunamis y otras Amenazas Costeras en el Caribe y Regiones Adyacentes.
- c. Capitanía de Puerto de Tumaco lideró segunda reunión y ronda marítima del Comité de Bienes de Uso Público. La reunión contó con la presencia de

representantes de la Oficina de Espacio Público de la Alcaldía de Tumaco, Policía Nacional, Corporación Autónoma Regional de Nariño (Corponariño), Guardacostas del Pacífico, Procuraduría Provincial, Personería, Oficina de Instrumentos Públicos, Notaría Única y Oficina de Tierras y Territorios.

- d. Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) Caribe prepara nueva carta náutica para Providencia. En el marco del proyecto “Generación de Cartografía Náutica” del año 2016, el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe efectuó durante el mes de marzo el levantamiento batimétrico de aguas someras en la Isla de Providencia con el fin de obtener toda la información necesaria para la elaboración de la nueva carta náutica 415: Islas y Cayos de Providencia y Santa Catalina.
- e. En Tumaco se realizó primera reunión del Comité Local de Protección y Evaluación, y derrame de hidrocarburos. El objetivo de estas reuniones es crear sinergia interinstitucional para minimizar los riesgos que puedan afectar el comercio marítimo internacional, la operación normal de las Instalaciones Portuarias y la seguridad integral de Tumaco como ciudad puerto.
- f. ARC “Providencia” inicia cruceros de investigación hidrográfica. Con el objetivo de realizar investigación hidrográfica zarpó hacia La Guajira el buque oceanográfico ARC "Providencia". La investigación permitirá identificar perfiles de playa en los municipios de Manaure, Cabo de La Vela y Bahía Honda. Estas actividades lideradas por el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH Caribe), contribuirán al apoyo que brinda la Autoridad Marítima colombiana a la Fuerza Naval del Caribe para el desarrollo de sus operaciones de ayuda humanitaria en el departamento de La Guajira.
- g. Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) realiza reconocimiento cartográfico en el Caribe y Pacífico colombiano. Con el objetivo de actualizar la información de las cartas náuticas 253, 612, 822, 153 y 154, el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas –CIOH- del Caribe llevó a cabo el reconocimiento cartográfico en Santa Verónica, Puerto Velero, Puerto Colombia, Barranquilla y Buenaventura.
- h. Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) Caribe se prepara para la tercera campaña de levantamiento hidrográfico sobre el río Amazonas. Con el objetivo de coordinar la tercera campaña de levantamiento hidrográfico en el río Amazonas se llevó a cabo en la ciudad de Leticia, el encuentro bilateral entre las autoridades marítimas de Colombia y Perú. La campaña hidrográfica liderada por el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas –CIOH- del Caribe de la Dirección General Marítima tendrá una duración de 20 días y en ella también participarán el Instituto Colombiano Agustín Codazzi (IGAC) y el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales de Colombia (IDEAM).
- i. Armada Nacional y Dimar comprometidas con el desarrollo de San Andrés y



**“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

Providencia. La Capitanía de Puerto de Providencia y los integrantes de Guardacostas de la Armada Nacional, realizaron un análisis de verificación para poder avalar la entrada de un remolcador de bandera panameña de nombre “Marina Oceanic” y una barcaza que transportaban más de 300 toneladas de carga requeridas para la ampliación del terminal aéreo de la isla.

- j. Capitanía de Puerto realiza charlas de sensibilización sobre la normatividad fluvial en Leguizamo. La Capitanía de Puerto de Puerto Leguizamo lideró un encuentro con varias autoridades regionales, para socializar las actividades a realizar este año para controlar la problemática fluvial que actualmente afronta la ruta entre Puerto Leguizamo y Puerto Asís. Para seleccionar las actividades se tuvo en cuenta las acciones realizadas en los años 2014 y 2015 y los resultados de las mismas. Para ello el Suboficial Jefe Mauricio Cantillo García, Capitán de Puerto de Puerto Leguizamo, explicó el plan de acción realizado y ejecutado.
- k. Taller de inspección y vigilancia a la actividad pesquera en el Golfo de Morrosquillo. Con el fin de seguir estrechando relaciones y hacer más cercana a la Autoridad Marítima con la población, la Capitanía de Puerto de Coveñas, en compañía de otras entidades locales y nacionales, realizó el I Taller de Inspección y Vigilancia a la Actividad Pesquera en el Golfo de Morrosquillo.
- l. Campaña de control fluvial en Puerto Leguizamo. Con el objetivo de verificar las condiciones de seguridad de las embarcaciones que transportan pasajeros por el río Putumayo, en especial los botes que viajan entre Puerto Leguizamo y Puerto Asís, la Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Leticia, realizó la primera actividad integral de control fluvial.
- m. Dimar participó en ejercicio de “Autoridad ambiental y delitos ambientales” en Isla Gorgona. La Dirección General Marítima –Dimar-, a través de la Capitanía de Puerto de Guapi, participó en el taller de ejercicio de “Autoridad ambiental y delitos ambientales” en el Parque Nacional Natural (PNN) “Isla Gorgona”. Este evento contó con la participación de Infantería de Marina, Fiscalía del eje temático Medio Ambiente, Policía Nacional y directores de PNN “Isla Gorgona” y PNN “Sanquianga”, estos últimos, organizadores de dicha actividad.
- n. Estudiantes de la Universidad Antonio Nariño visitan a Dimar. Una visita académica realizaron los estudiantes de tercer semestre de la facultad de Economía y Comercio Internacional de la Universidad Antonio Nariño de Bogotá a la sede central de la Dirección General Marítima –Dimar-. Durante su estadía en Dimar, los futuros economistas recibieron información por parte de los coordinadores de cada área de la Autoridad Marítima y recibieron visita guiada al Centro Nacional de Alerta de Tsunami.
- o. Capacitación en meteorología aeronáutica. Con el objetivo de capacitar al personal de las Fuerzas Militares, Policía Nacional y funcionarios de la Aerolínea Satena en el campo de la observación del tiempo, la Fuerza Aérea de Colombia realizó el Diplomado de Meteorología Aeronáutica en las instalaciones del



**“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



Comando Aéreo de Transporte Militar (CATAM). El curso, que tuvo una duración de veinte días, significa para las instituciones participantes contar con una nueva herramienta de análisis que permite informar a las tripulaciones en vuelo acerca de las condiciones de tiempo que pueda afectar su navegación.

- p. Dimar clausuró I Seminario de Construcción Sostenible. Con el objetivo de brindar fundamentos para la inclusión de criterios de sostenibilidad en las obras de las Fuerzas Militares, dada la importancia de la conservación y uso sustentable de los recursos, la Dirección General Marítima realizó en su sede central el I Seminario de Construcción Sostenible. El evento contó con la asistencia de 27 participantes, quienes recibieron su diploma de asistencia; la mayoría de ellos delegados de las Fuerzas Militares, Policía Nacional y de la Dirección General Marítima.
- q. Dimar presente en la XXXIX Reunión Consultiva del Tratado Antártico. Durante la XXXIX Reunión Consultiva del Tratado Antártico, que se realiza en Santiago de Chile, la Dirección General Marítima presentó el documento informativo IP 50 titulado “Contribución de Colombia a la Seguridad Marítima en la Antártica”, el cual sustenta los estudios y acciones adelantadas por Dimar en temas antárticos como el desarrollo de la primera expedición científico colombiana al continente blanco en el verano austral 2014-2015.
- r. Dimar socializó las capacidades de su “Centro Colombiano de Datos Oceanográficos” en el Valle del Cauca. Con la presencia de delegados de entidades y universidades con injerencia en la zona marino-costera de la región del Valle del Cauca, la Dirección General Marítima –Dimar- socializó las capacidades del Centro Colombiano de Datos Oceanográficos (Cecoldo), así como las líneas de investigación de la nueva Agenda Científica institucional.
- s. Segunda Jornada de limpieza de playas en Santiago de Tolú. Con motivo del Día Mundial de los Océanos, la Capitanía de Puerto de Coveñas, en representación de la Dirección General Marítima, realizó una segunda jornada de limpieza de playas en el municipio de Santiago de Tolú.
- t. Socialización de capacidades del Centro Colombiano de Datos Oceanográficos y la nueva Agenda Científica de Dimar. La Dirección General Marítima, Dimar, congregó en esta oportunidad, delegados de entidades y universidades que efectúan actividades de investigación y desarrollo marítimo en la región del Caribe colombiano, ofreciendo una muestra de las capacidades del Centro Colombiano de Datos Oceanográficos (Cecoldo) y de las líneas de investigación y los programas de la nueva Agenda Científica institucional.
- u. Dimar y Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca apoyan actividad pesquera en Puerto Carreño. La Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Carreño, estuvo presente en la entrega de algunos elementos de trabajo que realizó la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca (AUNAP) a la Asociación de Pescadores en Puerto Carreño (ASOPES).

Identificador: lqGC UVNz YmGo pFaE eaSQ +yJx uaM=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

- v. Dimar apoya el desarrollo de nuevas tecnologías para investigación científica marina en Colombia. Con el objetivo de brindar cooperación y acompañamiento en el desarrollo del Programa de Robótica Submarina de la Universidad Pontificia Bolivariana, el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas (CIOH) del Caribe participó en la primera prueba de mar del ROV (siglas en inglés), vehículo operado a distancia. El equipo de la Universidad Pontificia Bolivariana podrá alcanzar profundidades de hasta 500 metros y realizar tomas de muestra del fondo, lo cual permitirá a futuro el desarrollo de diversas investigaciones científicas marinas.

*\*Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el segundo trimestre 2016:

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	7
	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte	9
	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	5
	Aprobación de fletamento de naves	1026
	Aprobación de registro de naves	93
	Asignación número de identificación del casco	384
	Expedición del registro sinóptico continuo para buques	1
	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes	82
	Expedición y renovación de la licencia para empresas de practicaje	4
	Licencia para talleres de reparación naval y astilleros navales	6
	Licencia empresas de servicios marítimos	16
	Certificado de tripulación mínima de seguridad	16
	Licencia de practicaje	21
	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	7
	Permiso de operación para remolcadores	19
	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	4
Licencia sociedades internacionales de clasificación	1	
Licencia agencias marítimas	39	





Identificador: lqGC UVNz YmGo pFaE eaSQ +uyx uaM=  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas	169
	Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	125
	Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	651
	Licencia de peritos marítimos	72
	Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	1
	Aval de planes, programas y centros de formación y capacitación Marítima	3
	Documento de identificación del marino	357
	Asignación distintivo de llamada	130
	Autorización para el arribo de nave	4959
	Autorización de zarpe de naves	4543
	Certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria	15
	<b>Subtotal trámites SUBMERC</b>	<b>12765</b>
<b>Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)</b>	Expedición o prórroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.	2
	Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	5
	Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados.	5
	<b>Subtotal trámites SUBDEMAR</b>	<b>12</b>
<b>Total trámites Dimar segundo trimestre 2016</b>		<b>12777</b>

## 2. Gobierno en Línea y antitrámites:

**a. Auditoría por el Grupo de Control Interno:** Se realizó auditoria con el fin de verificar el cumplimiento a la nueva metodología y construcción de la Estrategia de Racionalización de trámites 2016, en el cual se evaluaron los siguientes criterios:

- i. ¿Se han tenido en cuenta las PQRS para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad?
- ii. ¿Se ha realizado el ejercicio de la pertinencia de la existencia del trámite, auditorías internas, complejidad del trámite, costos, tiempos de ejecución?
- iii. ¿La entidad tiene establecidos acuerdos de nivel de servicio-, fijar niveles de atención y entrega de productos y servicios a los usuarios - Medición de la misión" a través del usuario?
- iv. ¿Qué actividades se encuentran encaminadas a la racionalización de trámites en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano?

- v. ¿Se tienen establecidas dentro de las acciones tecnológicas: Pago en línea de los trámites diligenciados en línea? ¿Envío de documentos electrónicos? ¿Mecanismos de seguimiento al estado de los trámites realizados totalmente en línea?
- vi. Seguimiento a través de matriz para la racionalización de trámites verificar tipo de racionalización, acciones específicas de racionalización, situación actual, descripción de la mejora al trámite, proceso o procedimiento y beneficios al ciudadano y/o entidad.

**b. Fortalecimiento capacidades Gobierno en línea:** Asistencia a las conferencias virtuales a través del Programa para la Excelencia en Gobierno Electrónico del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD y el Ministerio TIC. «Miércoles para la Excelencia», en el marco de la segunda conferencia virtual denominada «La Estrategia de Gobierno en Línea: Usuarios y Servicios». Lo que también permite el fortalecimiento de capacidades institucionales en temas de Gobierno Digital.

**c. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano:** Se validó el informe de Control Interno relacionado con la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – Versión 2- y de la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015. El cual se encuentra publicado en la sección de Transparencia de acuerdo a la Estrategia de Gobierno en Línea, criterio «Publicación y divulgación de información establecida».

**d. X Audiencia de Rendición de Cuentas:** El 13 de abril de 2016 se asistió a la Audiencia efectuada en el auditorio de la sede central en Bogotá. El objetivo del articulador es hacer seguimiento a estos temas que hacen parte de la estrategia de Gobierno En Línea componente –«Tic para la gestión–logro de transparencia», en el que Dimar deberá habilitar los canales electrónicos de manera permanente para conocer las opiniones, sugerencias y demás aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés en todas las etapas necesarias para la rendición de cuentas. Así mismo, convocar e informar a los usuarios sobre los resultados de su gestión a través de sus canales electrónicos y habilitar espacios virtuales llamativos, para difundir las convocatorias a los eventos presenciales de rendición de cuentas.

Se observó con este ejercicio de rendición de cuentas que se activaron las herramientas electrónicas como el Portal Marítimo Colombiano, el chat y las redes sociales, (Facebook, twitter, instagram) en las cuales se publicaron las audiencias en tiempo real. Esto permite la participación de la ciudadanía con acciones permanentes de rendición de cuentas a través del uso de la información oportuna y el uso de medios electrónicos.

**e. Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea:** El 14 de abril de 2016 se asistió a la reunión en el Ministerio de las Tecnologías de la información y las

comunicaciones, con el fin de avanzar en la implementación. El Mintic inició unas jornadas de acompañamiento dirigidas a todas las entidades. En la capacitación se repasaron los componentes y logros de la Estrategia; se presentó el modelo de medición del índice de Gobierno en Línea.

Dentro de las tareas se solicita acompañamiento para iniciar mesas de trabajo en los temas de: Datos abiertos, Modelo de Seguridad de la información, Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI), Arquitectura empresarial definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), plan de transición de IPV4 a IPV6 en coordinación con el Mintic, Trámites y servicios en línea e interoperabilidad.

- f. **Inscripción y/o actualización de trámites:** Se realizó el diligenciamiento de la información en el formulario para la inscripción y/o actualización de trámites, con el fin de agilizar los trámites que están en proyecto de inscripción en la plataforma del SUIT. Se solicitó a la Subdirección Administrativa efectuar las correcciones del DAFP, devueltas para revisión en los trámites y OPA:
- Asignación de letras de llamada y distintivos de identificación del servicio móvil marítimo "MMSI".
  - Documento de Identificación del Marino
  - Certificado de Tradición y Libertad
- g. **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:** En el marco de acompañamiento al Programa, se asistió al Mintic, con el fin de identificar y orientar los aspectos del sitio web de Dimar que requieren ajustes de cara a la accesibilidad y estrategia GEL de obligatorio cumplimiento. De acuerdo a los compromisos adquiridos en el proceso de diagnóstico se registraron los acuerdos y compromisos correspondientes en el acta con plazos de cumplimiento.
- h. **Seminario taller de gestión de trámites de la Subdirección de Marina Mercante:** Se presentaron los avances de las tareas y actividades para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en Dimar. Se hizo énfasis en el componente de la estrategia «TIC para servicios» criterio «trámites y servicios centrados en el usuario», en el cual se expuso que Dimar actualmente busca que los servicios que más necesitan los usuarios puedan hacerse efectivamente a través de medios electrónicos, garantizando la validez jurídica de los resultados y la protección de la privacidad de la información de cada persona.

Así mismo, aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios implementando mejoras permanentes en la oferta de trámites y servicios disponibles a través de canales electrónicos de acuerdo con los resultados obtenidos en los ejercicios de evaluación de satisfacción del usuario, así como la gestión de las PQRS donde se evidencia una clara demanda para mejorar la eficiencia de los trámites, así como fortalezas en materia de gobierno electrónico.

- i. **Formulario Único de trámites-FUT:** Se realizó reunión con los responsables de trámites y líderes de calidad de cada proceso. El objetivo es estandarizar los trámites de Dimar en un Formulario Único, siguiendo los lineamientos del DAFP, Estrategia de Gobierno En Línea y aplicando la guía del lenguaje común de intercambio de información. Con la propuesta actual, se pretende integrar los campos con los datos que se requieren del usuario para iniciar el trámite. Actualmente los formularios no están unificados, todos tiene un diseño diferente, que se aleja de la imagen que realmente queremos proyectar, no se manejan los mismos formatos, no tiene campos iguales, se están incluyendo los requisitos dentro del formulario y no se siguen los lineamientos del DAFP.

Los requisitos del trámite no deben ir dentro del formulario único, para consultarlos se debe hacer a través del SIVIRTUAL (Portal del Estado), portal web o desde la sede electrónica. Los requisitos de los trámites se presentarán tal cual se validaron con todos los responsables en cada dependencia y se harán listas de verificación como plan B. Se envió la propuesta a los responsables de los trámites y al líder de calidad de los procesos, con el fin de revisar y enviar las modificaciones requeridas para la aprobación final del formulario único y del documento unificado para las listas de verificación. Se hará una prueba de funcionalidad del formato único (prueba de escritorio), para cada uno de los diferentes tipos de trámites.

3. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el segundo trimestre 2016:

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

Atentamente

Capitán de Navío **NESMES ROCÍO LAVERDE LANCHEROS**  
Coordinadora General Dirección General Marítima

Anexos: Estudio satisfacción Dimar I semestre 2016