

Bogotá, D. C., 16/04/2015

No. 29201501529 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, 1^{er} Trimestre 2015

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 190 de 1995 en su artículo 54 y a la Directiva Ministerial No. 31800/MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima durante el primer trimestre 2015.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS

1. Resultados de las solicitudes recibidas en el trimestre

Modalidad	Número recibidas	%
Petición	353	86.09%
Queja	6	1.46%
Reclamo	5	1.21%
Consulta	22	5.36%
Sugerencia	4	0.97%
Otras modalidades	Número recibidas	%
Presunta irregularidad	18	4.39%
Felicitación	2	0.48%
Total	410	100%

***Nota:** La Dirección General Marítima ha catalogado las peticiones, acuerdo normatividad vigente y comunicaciones de sus públicos de interés así:

Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Consulta: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias de su cargo; se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

Sugerencia: Es la manifestación, insinuación, formulación de ideas o propuestas tendientes al mejoramiento de un servicio o la gestión de la misma entidad.

Presunta Irregularidad: Es la manifestación por presunta violación a las normas de la marina mercante y/o bienes de uso público en jurisdicción de Dimar.

Felicitación: Es el reconocimiento del ciudadano(s) frente al servicio que presta la entidad o por la labor que desempeñan sus funcionarios.

2. Solicitudes por clase de asunto

***Nota:** Teniendo en cuenta que la Dirección General Marítima tiene dentro de sus funciones, trámites y servicios, que no coinciden con el recuadro presentado en el numeral 2 de la Directiva 31800 de 2006, de manera respetuosa, me permito informar las peticiones por las temáticas correspondientes para la Entidad.

Peticiones: **P** Quejas: **Q** Reclamos: **R** Consultas: **C** Sugerencias: **S** Felicitación: **F** Presunta irregularidad: **PI**

Temática requerimiento	P	Q	R	C	S	F	PI	Total	%
Licenciamiento y titulación	69	1	1	13	3	1	1	89	21.7%
Naves y artefactos	58	1	1	6	0	0	6	72	17.56%
Licencia de explotación comercial	6	0	0	0	0	0	0	6	1.46%
Trámites y solicitudes litorales	50	0	0	1	0	0	11	62	15.12%
Empresas de transporte marítimo	19	2	0	0	0	0	0	21	5.12%
Servicio en línea y canales de comunicación	9	0	3	0	1	0	0	13	3.17%
Arribos y zarpes	9	0	0	2	0	0	0	11	2.68%
Señalización marítima	1	0	0	0	0	0	0	1	0.24%

Convocatoria / licitación	1	0	0	0	0	0	0	1	0.24%
Productos y servicios Meteomarineros	13	1	0	0	0	0	0	14	3.41%
Protección del medio marino	2	0	0	0	0	0	0	2	0.48%
Funciones Dimar	19	0	0	0	0	1	0	20	4.87%
Tráfico marítimo	11	0	0	0	0	0	0	11	2.68%
Gestión de personal	17	0	0	0	0	0	0	17	4.14%
Otros	69	1	0	0	0	0	0	70	17.07%
Total	353	6	5	22	4	2	18	410	100%

3. Solicitudes por medio de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	72	17.56%
Telefónico	12	2.92%
Buzón de sugerencias	0	0%
Línea anticorrupción	2	0.48%
Correo electrónico	126	30.73%
Correo postal	29	7.07%
Portal web	169	41.21%
Total	410	100%

4. Seguimiento respuesta por parte de las dependencias competentes

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Subdirección de Marina Mercante (Submerc)	67	67	16.34%
Subdirección de Desarrollo Marítimo (Subdemar)	18	18	4.39%
Subdirección Administrativa y Financiera (Subafin)	12	12	2.92%
Grupo de Coordinación General (Grucog)	128	128	31.21%
Grupo de Informática y Comunicaciones (Gruinco)	5	5	1.21%
Grupo Legal Marítimo (Gleamar)	15	15	3.65%
Grupo de Desarrollo Humano (Grudhu)	2	2	0.48%
Capitanía de Puerto de Buenaventura	19	19	4.63%
Capitanía de Puerto de Tumaco	8	8	1.95%
Capitanía de Puerto de Barranquilla	15	15	3.65%
Capitanía de Puerto de Santa Marta	32	32	7.8%

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas	%
Capitanía de Puerto de Cartagena	29	29	7.07%
Capitanía de Puerto de Riohacha	1	1	0.24%
Capitanía de Puerto de San Andrés	5	5	1.21%
Capitanía de Puerto de Turbo	4	4	0.97%
Capitanía de Puerto de Coveñas	13	13	3.17%
Capitanía de Puerto de Guapi	18	18	4.39%
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	5	5	1.21%
Capitanía de Puerto de Inírida	1	1	0.24%
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH)	1	1	0.24%
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP)	2	2	0.48%
Grupo Intendencia Regional 1	10	10	2.43%
Total	410	410	100%

5. Impacto del servicio en los usuarios

Pronunciamento		Número recibidas	%
Favorable	Felicitaciones	2	0.48%
Desfavorable	Quejas	6	1.46%
	Reclamos	5	1.21%

6. Conclusiones y recomendaciones

Durante el primer trimestre de 2015, la Autoridad Marítima Nacional recibió 410 modalidades de petición, catorce (14) de ellas trasladadas a las entidades competentes de dar respuesta al ciudadano, catalogadas como peticiones de información; catorce (14) peticiones desistidas debido a que el ciudadano no completó la información solicitada para dar una respuesta oportuna y efectiva acorde con su necesidad; 380 peticiones cerradas y dos (02) peticiones en espera de aclaración por parte del ciudadano, para dar una respuesta efectiva.

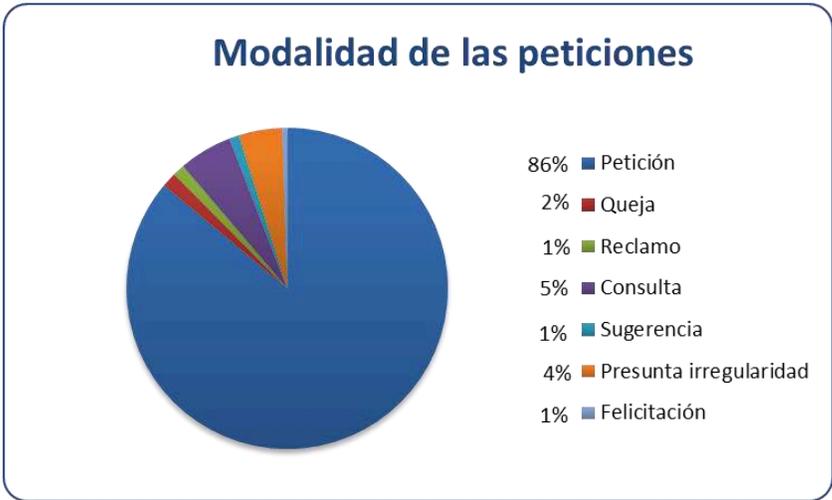




Identificador: 5zI/m9O4 aLTw 3Z7D L44G dsOq yrc=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



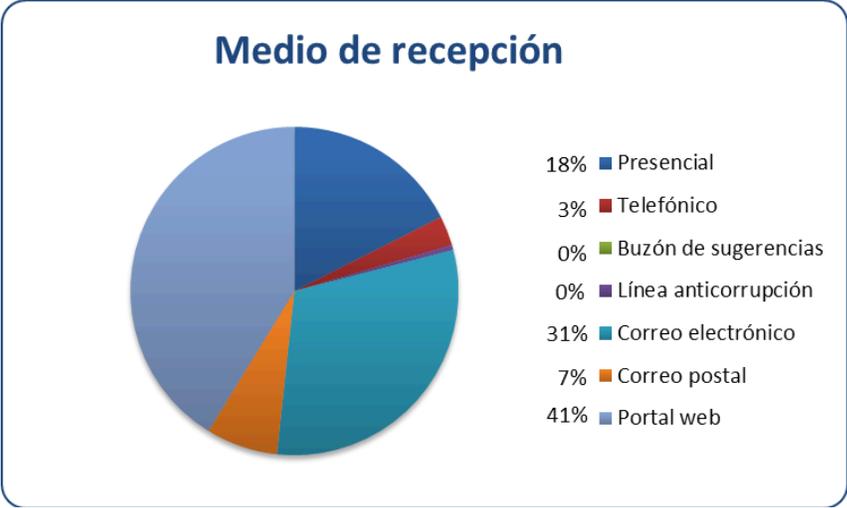
La petición de información es la modalidad más usada por los ciudadanos. Las quejas y reclamos, evidenciadas como oportunidades de mejora, se relacionan con temas de demora en la entrega de trámites y la funcionalidad de los canales de interacción con los ciudadanos, para lo cual se ha solicitado el levantamiento de acciones de mejora en los procesos correspondientes.



El mayor número de las peticiones fueron recibidas a través del sistema de atención a peticiones, ubicado en el Portal Marítimo Colombiano («Escríbale al Director»), seguido del correo electrónico, el canal presencial y correo postal.



Identificador: 5zI/m9O4 aLTw 3Z7D L44G dsOq yrc=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



Las temáticas de mayor demanda son: Gente de mar: relacionadas con licencias y títulos de navegación; naves: relacionadas con matrícula de naves; litorales: concesiones de bienes de uso público; y otros, dentro de los que se encuentran temas como certificados de retención en la fuente y antigüedades náufragas.



7. Análisis de causas y documentación de acciones

En relación con las no conformidades recibidas (2.6%) durante el primer trimestre de 2015 (quejas: 1.46% / reclamos 1.21%), el Área de Servicio y Participación Ciudadana del Grupo de Coordinación General de Dimar, cumplió con el procedimiento interno (G1-PRO-075) determinado para tal fin, con el fin de que cada proceso responsable diera respuesta a los usuarios dentro de los términos legales, así mismo elabora un informe trimestral interno en el que reporta a los procesos los resultados, análisis y oportunidades de mejora del Sistema de Atención a Peticiones.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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

1. Rendición de cuentas periodo 2014

El pasado jueves 19 de marzo se realizó la “IX Audiencia Pública de Rendición de Cuentas” en la ciudad de Cartagena, en el Museo Naval del Caribe.

En esta oportunidad, la Dirección General Marítima, convencida del papel determinante de la empresa pública, privada y la comunidad costera en el desarrollo socioeconómico de la región, expuso las actividades más importantes en materia de seguridad integral marítima, sumado a los proyectos de inversión, vigencia 2014-2015, que cubren aspectos de vital importancia como el control del tráfico marítimo, la señalización marítima, la formación de la gente de mar y la administración del territorio marino, fluvial y costero.

Este espacio de diálogo, dio especial énfasis al papel de los ciudadanos y el gremio regional para lograr un ejercicio marítimo, social y ambientalmente responsable, resaltando los conceptos de sostenibilidad económica, jurídica y administrativa, con que ha venido trabajando la Entidad en los últimos años.

**Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar (Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co)*

2. Comunicación con el ciudadano

- El buque ARC “Isla Serrana”, de Dimar participa en rescate de 27 personas en el Mar Caribe. Enero/07/2015.
- Dimar apoya la industria marina: Cartagena fue el salón náutico de América Latina por tercer año consecutivo, con la celebración de la feria “Cartagena Internacional *Boat Show*” se reunieron a unos 5000 compradores y vendedores

de la industria marina. El evento se llevó a cabo el 21, 22 y 23 de marzo de 2015 en el Centro de Convenciones de Cartagena, y convocó a grandes compañías náuticas de todo el mundo que exhibieron lo último en yates de lujo, veleros, motos acuáticas y botes de pesca deportivos. Además de contar con la presencia de expertos que ofrecerán charlas de interés.

- Dirección General Marítima pone en funcionamiento bote de control y vigilancia para el departamento archipiélago de San Andrés. Enero/07/2015
- Invitación al gremio marítimo y la ciudadanía en general a conocer el sistema de monitoreo marino, *Smpomm*, un sistema que le permite a los usuarios consultar en tiempo real datos de los mares colombianos, como por ejemplo: nivel de oleaje y temperatura del agua entre muchos otros. Enero/08/2015
- Nueva unidad de Dimar, "Isla del Morro", efectúa su primera operación de búsqueda y rescate. El buque asignado a la Autoridad Marítima Nacional, realizó el rescate de cuatro pescadores ecuatorianos con apoyo de Guardacostas del Pacífico de la Armada Nacional. Febrero/03/2015.
- Balance positivo de controles marítimos durante las vacaciones de año nuevo. Una temporada vacacional con menos incidentes para turistas y pobladores. Febrero/04/2015.
- Nueva APP de Dimar permitirá a los usuarios obtener información de las zonas costeras del país. Esta aplicación que se llama 'Gente de Mar', está disponible en App Store y en Google Play. Febrero/04/2015.
- "Navegación segura y mares limpios" para Centroamérica y el Caribe. Colombia: exportador y capacitador en seguridad marítima integral. Febrero/13/2015.
- "ARC Gorgona" y Parques Naturales Nacionales, se unen para proteger el Santuario de fauna y flora de Malpelo. La isla de Malpelo es la cúspide de una cordillera volcánica submarina llamada dorsal de Malpelo, ubicada en la zona del océano Pacífico colombiano, su altura máxima se encuentra en el cerro de La Mona, a 360msnm. Febrero/17/2015
- Comité de Playas en Buenaventura. El martes 10 de febrero se llevó a cabo la primera reunión del Comité de Playas de Buenaventura para la vigencia 2015. Febrero/17/2015.
- 'Cerca de la comunidad' es el nombre de la campaña que realizan autoridades civiles y militares en la Isla de Providencia. Atender las problemáticas de los isleños, es el objetivo central de esta campaña. Febrero/18/2015.

- Capitanía de Puerto de Coveñas, con el apoyo del SENA, realiza curso de Atención y Servicio al Cliente. Del 10 y al 19 de febrero, el personal de la capitanía de puerto asistió a este curso donde también se trataron temas como mercadeo y venta para la presentación de productos. Febrero/20/2015.
- Dimar, a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano, se reunió con autoridades ambientales y civiles para mejorar las condiciones de las playas. El miércoles 18 de febrero se realizó esta reunión con el fin de hacer seguimiento a las problemáticas ambientales y sociales que se presentan en las playas del Valle y Huina, de la región. Febrero/23/2015.
- Dimar, a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano, dio a conocer las instrucciones de patrón de pesca artesanal en la región. Del 25 al 28 de febrero se realizó un curso que permitirá legalizar las labores de pescadores artesanales de la zona del Valle, corregimiento situado al norte del Pacífico colombiano. Febrero/24/2015.
- Primer sistema de monitoreo y detección de tsunamis en Colombia. La Dirección General Marítima, Dimar, se pone a la vanguardia tecnológica con la adquisición de la boya de detección de tsunamis, la cual fue fondeada a 73 millas náuticas de la cabecera municipal de San Andrés de Tumaco; y la implementación de todo el sistema de control de alerta por tsunamis en el país. Marzo/02/2015.
- La Capitanía de Puerto de Bahía Solano, Guardacostas y Autoridades Ambientales, se reúnen para fortalecer el control de la pesca artesanal en la región. El martes 3 de marzo se reunieron las autoridades marítimas y pesqueras para hacer seguimiento a las faenas de pesca en la 'Zona Exclusiva de Pesca Artesanal' (ZEPA) y la 'Zona Especial de Manejo Pesquero' (ZEMP). Marzo/05/2015.
- Dimar, a través de la Capitanía de Puerto de Leticia, incrementa controles de seguridad en malecón turístico del puerto de Leticia. El incremento de embarcaciones peruanas informales dedicadas al transporte de pasajeros entre Mario Rivera (Perú) y Leticia, tienen en alerta a la Autoridad Marítima Nacional, con el fin de evitar que los pasajeros sigan utilizando este tipo de transporte. Marzo/05/2015.
- La Capitanía de Puerto de Buenaventura realiza comité de facilitación del transporte marítimo en la región. Estos encuentros, liderados por el Capitán de Puerto de Buenaventura, se realizarán con el fin de dinamizar las operaciones a los buques de tráfico internacional que arriban al puerto. Marzo/12/2015.



Identificador: 5zI/m9O4 aLTw 3Z7D L44G dsOq yrc=
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>



"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 colegio 'Nuestra Señora de las Lajas' visitó el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP). El CCCP dio a conocer sus proyectos de investigación, productos y servicios, a una de las instituciones educativas de San Andrés de Tumaco. Marzo/17/2015.
- La gestión de la Autoridad Marítima Nacional para el 2014, fue positiva para Colombia como país marítimo. La Dirección General Marítima, dando cumplimiento a la Ley 489 de 1998, realizó en Cartagena de Indias la 'IX Audiencia Pública de Rendición de Cuentas', con el objetivo de presentar a la comunidad y gremio marítimo del país, las gestiones realizadas en la vigencia 2012-2014. Marzo/20/2015.
- Activación del 'Comité de Organización de Playas' en Riohacha. La Capitanía de Puerto de Riohacha, el Viceministerio de Turismo y la Alcaldía Municipal, lideraron la activación del Comité Local de Organización de Playas' con el objetivo de impulsar la región como lugar turístico en el país. Marzo/27/2015.
- La Capitanía de Puerto de Bahía Solano realizó campaña de sensibilización con la comunidad de Playa Potes. El sábado 14 de marzo, la capitanía de Puerto como representante de DIMAR, en coordinación con Guardacostas y Marina Stereo del Batallón de Infantería de Marina No. 23, se reunió con los pescadores y transportadores de la zona, con el fin de incentivarlos a matricular sus embarcaciones y así tener sus papeles en regla. Marzo/27/2015.
- Incremento de controles de seguridad en la navegación en temporada turística de Semana Santa. Dimar, a través de sus unidades regionales desplegará un equipo humano, tecnológico y operativo en los litorales Caribe y Pacífico, con el fin de incrementar durante la Semana Santa el control del tráfico marítimo, la seguridad de los turistas, el adecuado uso de los litorales y del medio marino. Marzo/27/2015.

**Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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



Identificador: 5zI/ m9O4 aLTw 3Z7D L44G dsOq yrc=
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)	Gente de Mar	
	Licencia de practicaaje	3
	Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	409
	Licencia de peritos marítimos	76
	Documento de identificación del marino	263
	Empresas	
	Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	6
	Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes	25
	Expedición y renovación de la licencia para empresas de practicaaje	3
	Licencia para talleres de reparación naval y astilleros navales	2
	Licencia empresas de servicios marítimo	29
	Certificado de tripulación mínima de seguridad	34
	Licencia agencias marítimas	31
	Naves	
	Aprobación de registro de naves	12
	Asignación número de identificación del casco	938
	Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	4
	Permiso de operación para remolcadores	19
	Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	9
	Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales	2
	Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas,	95
	Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	116
	Asignación distintivo de llamada	201
	Transporte	
	Aprobación de fletamento de naves	956
	Habilitación, permiso de operación y autorización especial	158

	para transporte marítimo	
Control de tráfico marítimo		
PBIP		
	Certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria.	4
Subtotal trámites SUBMERC		3395

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO MARÍTIMO (SUBDEMAR)		
Proceso	Área del trámite	N° trámites realizados
Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)	Solicitud de concesión y ampliación de concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público).	9
	Expedición o prorroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.	4
	Autorización para Instalar, Modificar y/o Ampliar las Ayudas a la Navegación por Parte de Privados o Entidades Públicas.	1
	Subtotal trámites SUBDEMAR	14

Total trámites Dimar primer trimestre 2015	3409
---	-------------

- Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el primer trimestre 2015:

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

- Colaboración con la Fiscalía seccional Santa Marta para la captura y posterior puesta a disposición de 3 funcionarios de la Dimar por presunta irregularidades en trámites ante la institución.

Atentamente,



Capitán de Navío ESTEBAN URIBE ALZATE
 Coordinador Grupo de Coordinación General