

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL



Prosperidad  
para todos

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Bogotá, D.C., 16/7/2012

MD No. 20201203431 MD-DIMAR-GRUCOG -

Favor referirse a este número al responder

Doctor  
**LUÍS MANUEL NEIRA NÚÑEZ**  
Secretario General Ministerio de Defensa Nacional  
Gn.-

ASUNTO: Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, segundo trimestre 2012.

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 segundo trimestre 2012.

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

1. Durante el segundo trimestre de 2012 se recibieron 706 requerimientos.

Modalidad	Número recibidas
Der. Petición	84
Petición	179
Queja	20
Reclamo	1
Sugerencia	12
Felicitación	19
Consulta	379
Tutela	3
Otro	9
<b>Total</b>	<b>706</b>



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

## 2. Requerimientos por modalidad de la solicitud:

Modalidad	Número recibidas	%
Der. Petición	84	11.9%
Petición	179	25.35%
Queja	20	2.9%
Reclamo	1	0.14%
Sugerencia	12	1.7%
Felicitación	19	2.7%
Consulta	379	53.68%
Tutela	3	0.5%
Otro	9	1.27%
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>

Las tutelas y los derechos de petición son registrados a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

## 3. Requerimientos por medio de recepción:

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	367	52%
Telefónica	78	11.04%
Buzón de sugerencias	21	2.97%
Línea anticorrupción	1	0.14%
Página web	1	0.14%
Correo electrónico	160	22.66%
Correo Postal	66	9.34%
Otro	12	1.7%
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>

## 4. Seguimiento respuesta por parte de las instancias competentes:

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Dirección General	1	1
Grupo Coordinación General	99	99
Subdirección de Marina Mercante	30	27
Grupo Legal Marítimo	10	8
Subdirección de Desarrollo Marítimo	15	15
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3
Grupo Desarrollo Humano	5	5
Capitanía de Puerto de Buenaventura	32	30
Capitanía de Puerto de Tumaco	47	44
Capitanía de Puerto de Barranquilla	10	10



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Dependencias	Número recibidas	Respuestas definitivas
Capitanía de Puerto de Santa Marta	25	24
Capitanía de Puerto de Cartagena	68	48
Capitanía de Puerto de Riohacha	6	5
Capitanía de Puerto de Turbo	1	1
Capitanía de Puerto de Coveñas	58	58
Capitanía de Puerto de Bahía Solano	6	5
Capitanía de Puerto de Guapi	126	126
Capitanía de Puerto de Providencia	26	25
Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar	31	31
Capitanía de Puerto de Puerto Carreño	2	2
Capitanía de Puerto de Inírida	25	25
Capitanía de Puerto de Leguízamo	4	4
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe	20	20
Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico	17	17
Grupo Intendencia Regional Buenaventura	7	7
Grupo Señalización del Río Magdalena	32	32
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>672</b>

**Nota:** las solicitudes que aún no tienen respuesta definitiva, se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta.

##### 5. Temática requerimiento

Temática requerimiento	Número recibidas	%
Licenciamiento y titulación	165	23.37%
Naves o artefactos	129	18.28%
Licencias de explotación comercial	12	1.69%
Trámite y/o solicitudes de Litorales	117	16.58%
Licencias de transporte marítimo	21	2.98%
Protección de buques e instalaciones portuarias	2	0.28%
Arribos y zarpes	28	3.96%
Señalización marítima	2	0.28%
Convocatoria licitación	7	0.99%
Productos y servicios meteo-marinos	11	1.56%
Protección del medio marino	4	0.56%
Servicios hidrográficos	7	0.99%
Otros	201	28.47%
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>100%</b>



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



## 6. Conclusiones y recomendaciones:

A través del análisis realizado a la gestión del Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano en el trimestre II (abril, mayo, junio) de 2012, se presentan oportunidades de mejora para la Entidad.

En una primera instancia, se evidencia que el 1.7% de la población que se contactó con Dimar generó sugerencias en beneficio de los procesos, tales como la divulgación del Portal Marítimo Colombiano y el espacio de "zona de consultas y descargas" que ha dispuesto la Entidad para que la ciudadanía acceda y realice la verificación de los títulos de navegación de la gente de mar, naves y artefactos navales de bandera colombiana, gente de apoyo en tierra, movimiento de naves de tráfico internacional en puertos colombianos, información de empresas de transporte marítimo, rutas de empresas de transporte marítimo, registro de naves para empresas de transporte marítimo y autorizaciones de fletamento en puertos colombianos.

El 2.7%, se permitió felicitar a la Autoridad Marítima por la gestión realizada, entre otras, por los aportes y el cumplimiento de la normativa concerniente al control de la pesca industrial y por integrarse en el desarrollo de procesos comunitarios a través de la Capitanía de Puerto de Bahía Solano.

A través de la modalidad de queja, los usuarios dieron a conocer sus inconformidades, que se traducen en beneficios para la Entidad, al reconocer dónde puede enfocar sus esfuerzos para conseguir una satisfacción del ciudadano. El acceso telefónico en este trimestre es una de las oportunidades que tiene Dimar, para fortalecer este canal, que se ubica con el 11.04%, como el tercer canal de comunicación que más frecuente el ciudadano.

Se sitúa en el primer lugar la modalidad de consulta con el 53.68%, donde las peticiones de información sobre licenciamiento y titulación, naves o artefactos y litorales, son las tres temáticas más solicitadas, para conocer los requisitos, documentos y paso a paso para acceder a estos trámites y servicios.

Con el fin de atender los anteriores requerimientos y fortalecer la cultura del servicio en los funcionarios de la Entidad, actualmente, 22 funcionarios de la Entidad se están capacitando en Servicio de Atención al Ciudadano, en un convenio del DNP con el SENA, que a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, se tomó contacto y se dio inicio a la misma el pasado miércoles 20 de junio de 2012.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. En las Capitanías de Puerto de primer nivel (Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta y Cartagena), se realizó la instalación del digiturno, que facilita la atención a la ciudadanía de una manera más ordenada y oportuna.



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

2. Relanzamiento del chat institucional que tiene como fin ampliar las formas de comunicación con el ciudadano. A través de este se podrán realizar peticiones de carácter informativo, tales como requisitos, documentos, paso a paso para el inicio de un trámite y/o adquisición de un servicio, en los términos que indica el Código Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011-.
3. A través de Mensajes SMS, el usuario tiene la oportunidad de recibir en su teléfono móvil (si indica en la solicitud el número del mismo) un mensaje que le informe el momento en que ha sido respondida su petición, para que éste se remita al correo electrónico registrado al realizar su requerimiento.
4. Relanzamiento de la "zona de consultas y descargas", una base de datos disponible a la ciudadanía creada por Dimar, la cual contiene: títulos de navegación de la gente de mar, naves y artefactos navales de bandera colombiana, gente de apoyo en tierra, movimiento de naves de tráfico internacional en puertos colombianos, información de empresas de transporte marítimo, rutas de empresas de transporte marítimo, registro de naves para empresas de transporte marítimo y autorizaciones de fletamento en puertos colombianos.
5. A través de una encuesta virtual en el Portal Marítimo Colombiano, se diseñó un espacio para que los usuarios de la señalización marítima y la comunidad en general califique el servicio y permita reconocer oportunidades de mejora que redundarán en la satisfacción de la comunidad marítima y permitirá un oportuno cumplimiento de los objetivos de los Grupos de Señalización Marítima de la Entidad.

### C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

1. Con el fin de dar a conocer la gestión de Dimar, frente a las disposiciones del Decreto 019 "Ley Antitrámites", se ha diseñado una campaña externa, que le permita conocer al ciudadano cómo actuar frente a la Autoridad Marítima acuerdo los cambios que obtuvieron diferentes trámites en dicha ley.
2. A fin de ampliar los medios de comunicación del ciudadano para que se comunique con la Entidad de una manera tranquila y segura, se dispuso y remplazó en cada una de las Unidades Regionales de Dimar un buzón de sugerencias, el cual fue ubicado en las instalaciones de las mismas. De igual forma se estableció el formato acuerdo lineamientos de calidad y el procedimiento para el adecuado uso del buzón.
3. Oportunidad en los trámites realizados por la Dirección General Marítima para el segundo trimestre 2012:

Proceso	Área del trámite	Número de trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante	Licencias de navegación	404
	Títulos de navegación	195



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Proceso	Área del trámite	Número de trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante	Autorizaciones Exámenes de Ascenso	323
	Documento de Identificación del Marino - DIM	324
	Asignación de NIC	688
	Cancelaciones de Matricula	22
	Matriculas Naves Mayores	17
	Matriculas Provisionales	6
	Permiso Operación Pesqueros	8
	Permiso Operación Remolcadores	29
	Permiso Provisional Extranjeros	62
	Certificado Tripulación Mínima de Seguridad (TMS)	1
	Astilleros Navales	12
	Sucursal Agencias Marítimas	
	Batimetría	1
	Dragado	1
	Remolque	
	Servicios Varios	8
	Suministro de Combustible	1
	Practicaje	1
	Agencias Marítimas	13
	Sociedades de Clasificación	4
	Certificado Internacional De Protección Para Buques	4
	Organización De Protección Reconocida OPR	2
	Registro Sinóptico Continuo	2
	Habilitaciones y permiso de Operación empresas Nacionales	5
	Adiciones y/o modificaciones, Cancelaciones	13
	Registro naves servicio regular-SITMAR	172
	Registro naves servicio regular-bandera colombiana-Fuera del sistema	20
	Permisos especiales de cabotaje	11
	Fletamentos y arrendamiento de naves-SITMAR	993



"Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo"

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Proceso	Área del trámite	Número de trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante	Fletamentos y arrendamiento de naves -fuera del sistema (Pasajeros) - otros	25
Subdirección de Desarrollo Marítimo	Concesiones	7
	Expedición o prórroga de permiso permanencia para naves extranjeras en labor científica o tecnológica.	2
	Concepto trámites portuarios	3
	Concepto trámite concesiones mineras	1
<b>Total</b>		<b>3380</b>


4. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el segundo trimestre 2012, acuerdo anexo B.

Atentamente,



Contralmirante **ERNESTO DURÁN GONZÁLEZ**  
 Director General Marítimo

Anexos: A «Listado resumen peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias segundo trimestre 2012».  
 B «Lista publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) segundo trimestre 2012».

  
**Dirección General Marítima**  
**Recibido**  
**Registro y Correspondencia**

12 JUL 16 A 9:01



“Hacia la consolidación de Colombia como país marítimo”

Carrera 54 No. 26-50 PBX 2 200 490

Línea anticorrupción DIMAR 01 8000 911670

[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)