



**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

## DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Contralmirante Ernesto Durán González  
Director General Marítimo

Capitán de Navío Mauricio Hernando Moreno Achury  
Coordinador General

Capitán de Navío Juan Francisco Herrera Leal  
Subdirector de Marina Mercante

Capitán de Navío Jorge Enrique Sarmiento Morales  
Seguridad Marítima y Portuaria

Capitán de Navío Iván Fernando Castro Mercado  
Subdirector de Desarrollo Marítimo

Teniente de Navío Jesús Daniel Suárez Ospina  
Subdirector Administrativo y Financiero

Capitán de Navío Nesmes Rocío Laverde Lancheros  
Profesional de Defensa Paula Carolina Pérez Monroy  
Asesor de Defensa Lina María Barrios Gardelis  
Asesor de Defensa Luz Nancy Ramírez Acuña  
Asesor de Defensa Cayo Giovanni Jiménez Noriega  
Grupo Asesor de la Dirección

Profesional de Defensa Juan Carlos Bernal Galofre  
Grupo de Control Interno

Capitán de Corbeta José Jairo Estrada Daza  
Grupo de Asuntos Internacionales

Profesional de Defensa José Alejandro García Quintero  
Grupo Legal Marítimo

Profesional de Defensa Alberto Alfredo Amaya Bueno  
Grupo de Desarrollo Humano

Profesional de Defensa Alba Lucía Moreno Díaz  
Grupo de Informática y Comunicaciones



«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)

### CAPITANES DE PUERTO

Capitán de Navío Juan Carlos Roa Cubaque (Cartagena de Indias)  
Capitán de Fragata Alex Fernando Ferrero Ronquillo (Buenaventura)  
Capitán de Fragata Julio César Poveda Ortega (Barranquilla)  
Capitán de Fragata Guillermo Humberto Díaz Peña (Santa Marta)  
Capitán de Fragata Pedro Javier Prada Rueda (Coveñas)  
Capitán de Corbeta Edwin Antonio Parada Cabrera (Turbo)  
Capitán de Corbeta Jorge Enrique Uricoechea Pérez (San Andrés)  
Capitán de Corbeta Luis Francisco Kekhan Niño (Tumaco)  
Capitán de Corbeta Ricardo Andrés De la Rosa Namen (Puerto Bolívar)  
Teniente de Navío Pedro José Ortiz Mendoza (Riohacha)  
Teniente de Navío Marco David Cruz Bedoya (Providencia)  
Teniente de Navío Bernardo Favio Silva Flórez (Bahía Solano)  
Teniente de Fragata Rodrigo Quintero Rodríguez (Leticia)  
Teniente de Corbeta Manuel Alejandro Sánchez Molina (Guapi)  
Suboficial Jefe Enrique De la Espriella Guardo (Puerto Leguizamó)  
Suboficial Jefe Fabián Hernando Molina Urueta (Puerto Carreño)  
Suboficial Jefe Álvaro César Pimiento Espitia (Puerto Inírida)

### DIRECTORES DE CENTROS DE INVESTIGACIÓN OCEANOGRÁFICA E HIDROGRÁFICA

Capitán de Navío Ricardo Molares Babra (CIOH)  
Capitán de Fragata José Manuel Plazas Moreno (CCCP)

### COMANDANTES DE BUQUES Y EMBARCACIONES DE INVESTIGACIÓN OCEANOGRÁFICA, HIDROGRÁFICA, DE BALIZAMIENTO Y DE AUTORIDAD MARÍTIMA

Capitán de Fragata Oscar Enrique Mantilla Ruiz (ARC Malpelo)  
Capitán de Corbeta Andrés Alberto Aponte Noguera (ARC Providencia)  
Capitán de Corbeta Alex Bladimir Melo Gómez (ARC Quindío)  
Teniente de Navío Juan Pablo Huertas Cuevas (ARC Gorgona)  
Teniente de Fragata Gina Lorena Hernández Zárate (ARC Isla Palma)  
Suboficial Jefe Piero Enrique Bossa Pautt (ARC Abadía Méndez)  
Suboficial Jefe Jairo Javier Barranco Barceló (ARC Barú)  
Suboficial Jefe Edgar Villarraga Vanegas (ARC Isla Tesoro)  
Suboficial Jefe Juan Carlos Mejía Hernández (ARC Ciénaga de Mallorca)

### SEÑALIZACIONES MARÍTIMAS

Capitán de Corbeta Carlos Eduardo Urbano Montes (Del Caribe)  
Teniente de Navío Juan Pablo Martínez Rico (Del Pacífico)  
Teniente de Navío Francisco Alejandro Otavo Martínez (Del Río Magdalena)

### INTENDENCIAS REGIONALES

Teniente de Navío Edwin Javier Ferreira Bohórquez (Cartagena)  
Teniente de Navío Luisa Fernanda Farfán Espitia (Buenaventura)  
Teniente de Navío Diego Iván Martínez Oviedo (Barranquilla)



«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)

## DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Grupo de Planeación

## ELABORACIÓN Y COLABORACIÓN

Capitán de Fragata Juan Carlos Gómez López  
Teniente de Fragata Lina María Quiroga Nova  
Profesional de Defensa Xiomara Sáenz Pulido  
Profesional de Defensa Carlos Alberto Polanco Bejarano  
Profesional de Defensa Adriana Alarcón Torres  
Profesional de Defensa Daniel Esteban González Murcia  
Profesional de Defensa Hernán Alonso Romero Salazar  
Técnico de Servicio Diego Hernando Tovar Torres  
Asesor de Defensa Carlos Eduardo Rueda Carvajal  
Profesional de Defensa Camilo Enrique Cárdenas Lombana  
Asesor de Defensa Juan Camilo Monsalve Rentería  
Profesional de Defensa Rocío Evelyn Aranguren Delgado  
Profesional de Defensa Diana el Pilar Parra Roncancio  
Técnico de Servicios Janeth Rocío Acevedo Andrade  
Profesional de Defensa Claudia Marcela Soler Caro

## COORDINACIÓN EDITORIAL

Profesional de Defensa Angélica María Castrillón Gálvez

## CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN

Profesional de Defensa Juan Guillermo Franco Balanta

## COORDINACIÓN WEB

Técnico de Servicios Héctor Pablo Trujillo Rodríguez



«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)

## LISTADO DE ABREVIATURAS

AIMAC: Área de Imagen Corporativa  
DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública  
DIMAR: Dirección General Marítima  
GEL: Gobierno en Línea  
GLEMAR: Grupo Legal Marítimo  
GPLAD: Grupo de Planeación  
GRUCOG: Grupo de Coordinación General  
GRUDHU: Grupo de Desarrollo Humano  
GRUINCO: Grupo de Informática y Comunicaciones  
N/A: No Aplica  
PED: Plan Estratégico de Desarrollo  
SGC: Sistema de Gestión de la Calidad  
SUBAFIN: Subdirección Administrativa y Financiera  
SUBDEMAR: Subdirección de Desarrollo Marítimo  
SUBMERC: Subdirección de Marina Mercante



«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)

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	6
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano–Dimar 2013– .....	7
I. Componente Anticorrupción.....	7
1. Mapa de riesgos de corrupción .....	7
2. Medidas para mitigar los riesgos de corrupción .....	20
II. Componente Anti trámites .....	21
1. Estrategia anti-trámites.....	21
i. Democratización y control social de la administración pública .....	21
III. Componente Rendición de Cuentas .....	23
IV. Componente Atención al Ciudadano .....	31
1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	31
a. Democratización y control social de la administración pública .....	31



«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)

## PRESENTACIÓN

El secreto en el éxito de una entidad pública como la Dirección General Marítima es su eficiencia en la atención al ciudadano, con verdadera y honesta vocación de servicio para su propósito, el desarrollo marítimo del país.

La Dirección General Marítima—Dimar—, se encuentra comprometida en la construcción de un Estado eficaz, eficiente y transparente, que se caracterice por su acercamiento con la ciudadanía, conllevándolo a un cambio de participación ciudadana, donde la sociedad haga parte en la definición, ejecución y vigilancia de las tareas públicas.

Lo anterior, traducido en un espacio de generación de confianza del ciudadano con la administración pública, toda vez que la estructura del Estado se encuentra al servicio de la sociedad en pro del cumplimiento de sus derechos.

El Plan Estratégico de Desarrollo—PED— 2011–2019 de Dimar, evidencia «la procura constante por la excelencia y, continuo afianzamiento del servicio de participación y atención al ciudadano, mereciendo ésta una gestión puntual para responder a las políticas estatales y convertir a todos y cada uno de los ciudadanos en partícipes de las gestiones que se realizan para la mejora en el desarrollo de su actividad».

Así pues, y en pro de dar cumplimiento al Artículo 73 «Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano» de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 «Estatuto Anticorrupción», la Autoridad Marítima Nacional, ha diseñado la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el presente año 2013:



«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)



# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano–Dimar 2013–

## I. Componente Anticorrupción

### 1. Mapa de riesgos de corrupción

En atención a la ley 1450 de 2011, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010–2014, la ley 1474, mediante la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública y demás normas que en materia de corrupción expide el Ministerio de Defensa Nacional, la Dirección General Marítima en desarrollo del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, mantiene implementado el Mapa de Riesgos Estratégicos, acuerdo a los siguientes parámetros:

- a. Identificación de los objetivos estratégicos y generales, que permiten fortalecer la gestión y ejecución de los procesos.
- b. La entidad desarrolla sus actividades dentro del marco de la ley 872 de 2003, mediante la implementación y ejecución del sistema de Gestión de la calidad, en donde se tienen identificado y controlado los riesgos en cada uno de los procesos con sus respectivos indicadores de gestión.
- c. A continuación se presenta la identificación de los controles existentes en cada uno de los procesos:

**Tabla 1 Identificación de controles por procesos.**

Riesgo	Causas que propician los riesgos	Controles existentes o medidas implementadas.
a. Acción, extralimitación de funciones.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de desarrollo normativo.</li><li>▪ Carencia de procedimientos y/o no aplicación de los existentes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Auditorías Internas de Control.</li><li>▪ Auditorías a los procesos por el SGC.</li><li>▪ Asesoría Jurídica.</li><li>▪ Auditorías entes externos.</li><li>▪ Seguimiento a procesos desde sede central a Unidades.</li></ul>
b. Errores en el proceso de toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Falta de conocimiento y disponibilidad de información.</li><li>▪ Deficiencia en la aplicación de las herramientas de gestión y control.</li><li>▪ Carencia de procedimientos y/o</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Puntos de control dentro de cada trámite.</li><li>▪ Revisión técnica y jurídica de los temas.</li><li>▪ Empleo de estadísticas oficiales.</li><li>▪ Conformación de comités</li></ul>



«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)



actualización de los mismos.

temáticos y Juntas de adquisiciones.

**c. Plan Anticorrupción**

- Deficiencias Jurídicas: Retraso en los fallos a las investigaciones. Sanciones demoradas.
- Limitaciones Éticas: Poca receptividad de las campañas de principios, valores y código de Ética.
- Limitaciones Culturales: Limitada participación ciudadana, insuficiente autocontrol.
- Deficiencias Operativas: Carencia de procedimientos, falta de actualización y aplicación de los mismos. Reproceso y procesos complicados y lentos.
- Debilidad en los mecanismos de seguimiento y control.

- Sistema de quejas, reclamos y sugerencias.
- Reunión de seguimiento de la Alta Dirección.
- Rendición de informes en los sistemas electrónicos integrales del estado.
- Políticas de seguridad informática.
- Actas de reuniones.
- Auditorías Internas por control interno y SGC.
- Auditorías por entes externos.
- Línea anticorrupción.
- Aplicabilidad ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Programas de re inducción.
- Firma de compromisos éticos con los contratistas.
- Aplicación del Código Único Disciplinario.
- Expedición de tarjetas de manejo de información clasificada.
- Confidencialidad y restricción del acceso y uso de los sistemas de información.
- Seguimiento proceso contractual SIRECI.
- Participación de control interno en las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- Seguimiento Directiva Ministerial 011 de 2011.

**d. Desarticulación en el desarrollo de las actividades Marítimas.**

- Deficiencia en el seguimiento de los temas por la permanente rotación de personal.
- Fallas en la comunicación y limitaciones en la preparación del personal.
- Limitado conocimiento funciones Dimar.

- Comités interinstitucionales para el manejo de los Bienes de uso público.
- Reportes periódicos de seguimiento a los procesos.
- Sistema integrado de información.
- Política de seguridad informática.



«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)

e. Acuerdos Internacionales contrarios a los intereses Marítimos del país.

- Falta de participación en las decisiones tomadas en organismos Internacionales.
- Fallas en el flujo de información, necesaria para conformar una posición nacional.
- Debilidades en la administración de personal relacionado con la Agenda.
- Limitaciones presupuestales.
- Control de conceptos.
- Seguimiento Grupo de Asuntos Internacionales.
- Informes de comisión.
- Seguimiento objetivos relacionados Agenda Internacional dentro del Plan de Acción.

\*Fuente: Mapa de Riesgos Estratégicos Entidad.



«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)

**Tabla 2 Mapa de Riesgos Anticorrupción**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN												
Entidad: Dirección General Marítima												
Misión: Autoridad marítima que ejecuta la política del gobierno en materia marítima y tiene por objeto la dirección, coordinación y control de las actividades marítimas en los términos que señala el Decreto Ley 2324 de 1984 y los reglamentos que se expiden para su cumplimiento y la promoción y estímulo del desarrollo marítimo del país.												
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO						
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Entregable	Responsable	Inicio	Término	Indicador
		No	Descripción		Tipo de control							
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	Concentración de la información	1	Exceso de poder	Posible	Preventiva	Reducir	Revisar y actualizar el Manual de Funciones para los cargos de la Entidad.	Manual de funciones Dimar	GRUDHU	01/05/2013	31/12/2013	No cargos de Dimar con funciones definidas/ No de cargos de Dimar
							Revisar y completar procedimiento para la evaluación de competencias asociado a las causas que generan corrupción	Procedimiento documentado	GRUDHU	15/05/2013	31/07/2013	Procedimiento documentado o actualizado / Procedimiento pendiente de documentar/actualizar (01)
							Definir mecanismo de denuncias internas y su tratamiento	Mecanismo documentado	GRUCOG	15/05/2013	31/07/2013	Mecanismo documentado y socializado
							Fortalecer el Decálogo de Valores	Campaña de fortalecimiento de valores	GRUDHU	15/05/2013	31/12/2013	Campaña implementada



Asignación de cargo inadecuado				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas
No tener definidos los requisitos o necesidades de la entidad	2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventiva	Reducir	Incluir el tema de riesgos de corrupción en el Programa de Inducción y Re inducción.	Programa de inducción y re inducción ajustado	GRUDHU	01/05/2013	31/09/2013	Programa de inducción y re inducción ajustado
Definir y socializar requisitos y procedimientos						Procedimientos documentados/actualizados	SUBMERC SUBDEMAR	01/05/2013	31/09/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendientes de documentar/actualizar	
Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)						Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas	
No contar con los procedimientos para cada servicio				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas
Concentración de la información	3	Manipulación de la información	Posible	Preventivo	Reducir	Definir campos sensibles de modificación de los roles de los usuarios de cada uno de los sistemas de información de la Entidad. (primera etapa del control los sistemas facturación en general, Impresión Documentos, segunda fase II sistemas misionales)	Informe de la verificación de Roles definidos de las modificaciones	GRUINCO RESPONSABLES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CADA PROCESO	02/05/2013	30/07/2013	Modificaciones evidenciadas / número de verificaciones realizadas  Roles ajustados / Novedades evidenciadas
Falta de controles en la asignación de roles en los sistemas de información.						Emitir tarjetas de manejo de información para todo el personal de la Entidad.	Funcionarios con tarjeta de documentación	GRUCOG – SEGURIDAD	02/05/2013	30/09/2013	Funcionarios con tarjeta de seguridad / Funcionarios de Dimar



	Debilidades en la seguridad de la información.					Socializar a los funcionarios sobre las medidas implementadas de seguridad informática y verificar su aplicación.	Informe de verificación de la aplicación de las medidas de seguridad implementadas. (Bimensual)	GRUINCO	02/05/2013	30/07/2013	Informe de verificación Medidas de Seguridad Implementadas / Informes de verificación programados		
						Correctiva	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No de denuncias indagadas/ No de denuncias presentadas
	No tener definidos los procedimientos y controles					4	Cientelismo	Posible	Preventiva	Reducir	Documentar procedimientos de la entidad.	Procedimientos documentados	TODOS LOS PROCESOS
	Correctivo	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A		No. de denuncias indagadas/ No de denuncias presentadas				
Financiero	Intereses particulares	1	Soportes para pagos incompletos	Posible	Preventiva	Reducir	Revisar e identificar procedimientos y controles pendientes de documentar	Procedimientos documentados/actualizados	SUBAFIN	01/05/2013	30/07/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendientes de documentar/actualizar	
	Desconocimiento del procedimiento						Capacitación y actualización en SIIF, SAP y/o Normatividad aplicable	Funcionarios capacitados	SUBAFIN	01/05/2013	01/12/2013	Funcionarios capacitados en el periodo / Funcionarios programados para ser capacitados en el periodo	
	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)						Revisar y completar procedimiento para la evaluación de competencias asociado a las causas que generan corrupción	Procedimiento documentado	GRUDHU	15/05/2013	31/07/2013	Procedimiento documentado o actualizado / Procedimiento pendiente de documentar/actualizar	

De Contratación	Ausencia de procedimientos, controles y seguimiento.	1	Estudio de documentos previos o de factibilidad, encaminados al favorecimiento de un contratista.	Posible	Preventiva	Reducir	Revisar e identificar procedimientos y controles pendientes de documentar	Procedimientos documentados/actualizados	SUBAFIN Y GPLAD	01/05/2013	30/07/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendientes de documentar/actualizar
	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber).											
	Interés particular											
	Concentración de la información	2	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Reestructurar y corregir el estudio previo	Estudios previos reestructurados	SUBAFIN	N/A	N/A	Estudios previos reestructurados / Estudio previos con novedades
	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)											
	Falta de parámetros para la designación de supervisores											
Falta de personal	2	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Preventiva	Reducir	Capacitar al personal que se debe desempeñar como supervisor sobre las responsabilidades y funciones que ésta implica. (Sede Central y Unidades)	Funcionarios capacitados	SUBAFIN Y GRUDHU	01/05/2013	31/12/2013	Funcionarios capacitados en el periodo / Funcionarios programados para ser capacitados en el periodo	
Falta de parámetros para la designación de supervisores												
Falta de personal												



De Información y Documentación	Falta de controles para el acceso/modificación de la información.	1	Manipulación/adulteración de la información/ Sistemas de información de determinadas actividades o procesos, para beneficios personales.	Posible	Preventiva	Reducir	Definir campos sensibles de modificación de los roles de los usuarios de cada uno de los sistemas de información de la Entidad. (primera etapa del control los sistemas facturación en general, Impresión Documentos, segunda fase II sistemas misionales)	Informe de la verificación de Roles definidos de las modificaciones	GRUINCO RESPONSABLES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE CADA PROCESO	02/05/2013	30/07/2013	Modificaciones evidenciadas / número de verificaciones realizadas  Roles ajustados / Novedades evidenciadas
	Concentración de la información.						Socializar a los funcionarios sobre las medidas implementadas de seguridad informática y verificar su aplicación.	Informe de verificación de la aplicación de las medidas de seguridad implementadas. (Bimensual)	GRUINCO	02/05/2013	30/07/2013	Informe de verificación Medidas de Seguridad Implementadas / Informes de verificación programados
							Emitir tarjetas de manejo de información para todo el personal de la Entidad.	Funcionarios con tarjeta de documentación	GRUCOG – SEGURIDAD	02/05/2013	30/09/2013	Funcionarios con tarjeta de seguridad / Funcionarios de Dimar
		Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No de denuncias indagadas/ No de denuncias presentadas			
	Ausencia de canales de comunicación	2	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Posible	Preventiva	Reducir	Documentar procedimientos para la publicación de información de interés para la ciudadanía.	Procedimientos documentados/actualizados	GRUCOG – AIMAC	02/05/2013	30/06/2013	Procedimiento documentado o actualizado / Procedimiento pendiente de documentar/actualizar
	No contar con procedimientos						Actualización del portal institucional	Portal Marítimo actualizado	GRUCOG – AIMAC	02/05/2013	31/12/2013	Actualizaciones realizadas / actualizaciones planeadas



	No adopción de políticas para la publicación de información											
	Falta de implementación sistema de gestión documental	3	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Preventiva	Reducir	Adquirir y parametrizar la herramienta seleccionada para administrar el sistema de gestión documental.	Software adquirido y parametrizado	GRUCOG – ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10/06/2013	31/12/2013	Software adquirido y parametrizado
	Falta de capacitación a funcionarios públicos de la Entidad.						Capacitar a los funcionarios en el sistema de gestión documental.	Funcionarios capacitados en SGD	GRUCOG – ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	10/06/2013	31/12/2013	No. Funcionarios capacitados en el periodo / No. Funcionarios programados para ser capacitados en el periodo
	Personal sin competencias						Revisar y completar procedimiento para la evaluación de competencias asociado a las causas que generan corrupción	Procedimiento documentado	GRUDHU	15/05/2013	31/07/2013	Procedimiento documentado o actualizado / Procedimiento pendiente de documentar/actualizar
Jurídico	Intereses particulares	1	Dilación e interpretaciones subjetivas en trámites ante DIMAR y en investigaciones administrativas o jurisdiccionales, para beneficios particulares	Posible	Preventiva	Reducir	Realizar capacitación de funcionarios del proceso jurídico sobre la normatividad vigente	Certificados o registros de asistencia a capacitaciones	GLEMAR	01-ene-13	31-dic-13	No. Funcionarios capacitados en el periodo / No. Funcionarios programados para ser capacitados en el periodo
	Búsqueda de la Caducidad facultad sancionatoria						Verificar avance de las investigaciones acuerdo informes mensuales de las Capitanías de Puerto	Correos electrónicos y documentos con instrucciones a las Capitanías de Puerto	GLEMAR	01-ene-13	31-dic-13	No. Verificaciones realizadas / No. Verificaciones programadas (12)

	Desconocimiento de la normatividad vigente y posición institucional				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Revocar actos administrativos no ajustados a la normatividad vigente o demanda del acto ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo	Procedimiento de revocatoria o presentación de demanda	GLEMAR	N/A	N/A	No. de Actos Administrativos revocados por no ajustarse a la normatividad vigente / No. de Actos Administrativos no ajustados a la normatividad vigente
	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser y saber)						Proferir fallos en segunda instancia o en consulta ajustados a la ley	Fallos en segunda instancia o en consulta	GLEMAR	N/A	N/A	No. de fallos proferidos en segunda instancia ajustados a la ley / No. de fallos en primera instancia no ajustados a la ley
	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser y saber)	2	Soborno (Cohecho).	Posible	Preventiva	Reducir	Realizar capacitación de funcionarios del proceso jurídico sobre la normatividad vigente	Certificados o registros de asistencia a capacitaciones	GLEMAR	01-ene-13	31-dic-13	Funcionarios capacitados en el periodo / Funcionarios programados para ser capacitados en el periodo
	Intereses particulares				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar la normatividad vigente relacionada con el riesgo. (Disciplinaria y Penalmente)	Escrito de queja o denuncia	GLEMAR	N/A	N/A	Denuncias o quejas presentadas / Casos conocidos de soborno en la entidad
De actividades regulatorias	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)	1	Decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias y- o soborno.	Posible	Preventiva	Reducir	Revisar y actualizar el Manual de Funciones para los cargos de la Entidad.	Manual de funciones Dimar	GRUDHU	01/05/2013	31/12/2013	No cargos de Dimar con funciones definidas/ No de cargos de Dimar
	Revisar y completar procedimiento para la evaluación de competencias asociado a las causas que generan corrupción						Procedimiento documentado	GRUDHU	15/05/2013	31/07/2013	Procedimiento documentado o actualizado / Procedimiento pendiente de documentar/actualizar	

	Debilidades en la asignación de responsables de las actividades regulatorias.				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas
	Debilidades en controles											
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos De trámites y/o servicios internos y externos.	Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventiva	Reducir	Documentar e implementar procedimientos y puntos de control de recepción y gestión de trámites.	Procedimientos documentados	SUBMERC Y GPLAD	15/05/2013	31/08/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendiente de documentar/actualizar
	Intereses particulares						Definir funcionarios (cargos) que intervienen en la realización del trámite y aplicar estudios de seguridad y pruebas de vulnerabilidad aleatorias.	Resultados de pruebas	SUBMERC	15/05/2013	31/08/2013	Pruebas de vulnerabilidad aplicadas a funcionarios / Total de funcionarios que intervienen en trámites
	Deficiencia en los controles						Diseñar un modelo de atención al cliente.	Modelo de Atención al Cliente	GRUCOG - ATENCIÓN AL CIUDADANO	15/05/2013	31/12/2013	Modelo de Atención al Cliente
	Baja remuneración						Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A
	No definición de requisitos	2	Imposibilitar el otorgamiento de un trámite-servicios.	Posible	Preventiva	Reducir	Documentar e implementar procedimientos y puntos de control de recepción y gestión de trámites.	Procedimientos documentados	SUBMERC Y GPLAD	15/05/2013	31/08/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendiente de documentar/actualizar
	Deficiencia en los controles de los procedimientos y flujos de información						Definir criterios para el otorgamiento de cada trámite/servicio	Criterios definidos	SUBMERC	15/05/2013	31/08/2013	Criterios para otorgamiento de trámites y servicios

No existen criterios claros para su otorgamiento			Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas		
Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)	3	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de un trámite-servicio o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	Posible	Preventiva	Reducir	Realizar evaluaciones posteriores al otorgamiento (Tiempos de respuesta)	Definir tipos de evaluación	15/05/2013	31/08/2013	Tiempo promedio de duración del trámite/ Tiempo planeado para la duración del trámite		
Intereses particulares												
No definición de requisitos						Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No de denuncias presentadas		
Deficiencia en los controles												
Intereses particulares	4	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventiva	Reducir	Documentar e implementar procedimientos y puntos de control de recepción y gestión de trámites.	Procedimientos documentados	15/05/2013	31/08/2013	Procedimientos documentados o actualizados / Procedimientos pendiente de documentar/actualizar		
Proceso de selección de funcionarios inadecuado (ser - saber)						Implementar programa de cambio cultura organizacional (cultura de servicio)	Formular y ejecutar el Programa de cultura organizacional (I fase)	GRUDHU	15/05/2013	31/12/2013	Avance de implementación de la Fase I del programa de cultura organizacional	
Deficiencia en los controles						Diseñar un modelo de atención al cliente.	Modelo de Atención al Cliente	GRUCOG - ATENCIÓN AL CIUDADANO	15/05/2013	31/12/2013	Modelo de Atención al Cliente	
Sistemas de información con deficiencia de datos						Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A

	Falta de canales de comunicación	5	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventiva	Reducir	Diseñar un modelo de atención al cliente.	Modelo de Atención al Cliente	GRUCOG – ATENCIÓN AL CIUDADANO	15/05/2013	31/12/2013	Modelo de Atención al Cliente
	Sistemas de información con deficiencia de datos				Correctiva (Plan de Contingencia)	Busca eliminar causas que lo generan en caso de materializarse	Aplicar el mecanismo de denuncia y su tratamiento definido (Investigación/sanciones)	Registros del procedimiento	GLEMAR Y GRUDHU	N/A	N/A	No. de denuncias indagadas/ No. de denuncias presentadas



## 2. Medidas para mitigar los riesgos de corrupción

La Dirección General Marítima, a través de su Sistema de Gestión de la Calidad, tiene implementado la Matriz Integrada de Gestión y Control, cuyo objetivo es incrementar la efectividad de los procesos, mantener controlados todos los riesgos estratégicos y poder realizar seguimiento permanente a los puntos de control establecidos en cada proceso de la Entidad.

Es muy importante el acompañamiento de Control Interno desde la etapa precontractual para que haya más control de las acciones realizadas.



«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)

## II. Componente Anti trámites

La Dirección General Marítima DIMAR, con fundamento en su direccionamiento estratégico, guía sus esfuerzos a la política de Racionalización de Trámites haciendo la vida más fácil al ciudadano. Por consiguiente se está trabajando en los trámites que tiene la entidad actualmente con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos, mediante el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La entidad comprometida con esta labor, dedica especial atención a los requerimientos de los ciudadanos, y desarrolla las herramientas que generen confianza y buena fe, mejor servicio, competitividad, todo esto para ser una entidad moderna y amable al ciudadano.

Para cumplir este objetivo, la entidad, adelanta una serie de tareas unificadas en cuatro fases a saber: Identificación, Priorización, Racionalización (de trámites) e Interoperabilidad, donde en las tres primeras fases hay un avance realmente significativo dentro de la entidad y en la cuarta fase se está trabajando en las herramientas más apropiadas para interactuar con otras entidades, agilizando los procedimientos y los tiempos de respuesta a los ciudadanos.

### 1. Estrategia anti-trámites

#### i. Democratización y control social de la administración pública

Dentro de la Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa, en sus estrategias y líneas de acción, cita la «racionalización de trámites como herramienta de transparencia en la gestión y de reducción de los factores de riesgo de corrupción en el sector», definiendo las siguientes acciones anti-trámites:

- Documentación y sistematización de los trámites y servicios del sector, evaluación de su racionalidad y de las mejoras y mecanismos de control que puedan implementarse a efectos de reducir los riesgos que atenten contra la eficiencia, la celeridad y la transparencia en la atención y respuesta a la ciudadanía.
- Cumplimiento oportuno al Plan de Simplificación, Racionalización y estandarización de Trámites presentado por cada una de las fuerzas y entidades del Sector al Departamento Administrativo de la Función Pública.



«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)



De este modo, Dimar se sigue los lineamientos emanados por la cabeza del Sector Defensa y se encuentra trabajando de manera constante en el plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, siendo parte activa del resultado de la expedición del Decreto 0019 de 2012 –Ley Anti-trámites–, en su Capítulo VI «Trámites, Procedimientos y Regulaciones del Sector Administrativo de Defensa Nacional», artículos 98, 99, 100 y 101.

Así mismo, se encuentra presto a trabajar en la segunda etapa de la cruzada anti-trámites, de acuerdo con los lineamientos emanados por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).



«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)

### III. Componente Rendición de Cuentas

La estrategia para la rendición de cuentas de la Dirección General Marítima se enfocará en la aplicación de herramientas que faciliten el encuentro y reflexión sobre los resultados y la gestión del período, enfocándose en las Unidades Regionales con el fin de orientarlas al público objetivo.

A continuación se presenta las conclusiones generales del diagnóstico de la entidad en la rendición de cuentas:

**Tabla 3 Conclusiones Generales del Diagnóstico**

INFORMACIÓN	DIÁLOGO	INCENTIVOS
Se evidencia que a pesar de que se emplea el Portal Marítimo Colombiano y algunos medios de comunicación institucionales, no se da un alcance integral a un porcentaje representativo del público	La entidad actualmente tiene debilidades en la generación de espacios de diálogo.	Existen debilidades en herramientas de incentivos, se evidencia que no hay cultura de confianza hacia la entidad en caso de presentar PQRS
Se encuentran publicados los documentos requeridos por la ley en el portal marítimo colombiano	La entidad tiene establecido el punto de servicio de atención al ciudadano.	
En los casos en que ocurren situaciones particulares, la Dimar emplea los medios de comunicación masivos para dar respuesta oportuna y declarar su posición.	Se cuenta con un correo institucional de contacto con los ciudadanos.	
Se tienen definidos los procedimientos y filtros que permitan respaldar la calidad de la información publicada.		
La información se difunde mediante el portal marítimo colombiano y a través de generadores de opinión y contenido en las unidades regionales.		

Con base en las oportunidades y las debilidades de la organización respecto al proceso de rendición de cuentas, se establecen unas actividades de corto y mediano plazo, de las cuales se han elegido estratégicamente aquellas que se realizarán en el año 2012/2013. Algunos aspectos de la formulación de esta



«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)

estrategia consisten en decidir qué componentes de la rendición de cuentas (información, diálogo o incentivos) serán desarrollados en el 2012 con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del CONPES 3654 de 2010, de acuerdo con los recursos financieros y no financieros, plazos, recursos humanos y logísticos.

A continuación se presenta la estrategia de rendición de cuentas desarrollada por la Dirección General Marítima para la vigencia 2013:



«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)

**Tabla 4 Estrategia de Rendición de Cuentas**

MECANISMO	ACTIVIDAD	MEDIO DE DIFUSIÓN	INDICADOR / META	FECHA LIMITE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE (01 FUNCIONARIO)	RECURSOS (DETALLADOS)			INFORMACIÓN*					DIÁLOGO**					INCENTIVOS***										
						Humanos	Financieros	Logísticos	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
INFORME DE GESTIÓN	Publicar el plan de acción y GEL 2013 de la entidad en la web de Dimar	Sitio Web	Cumplimiento fechas publicación plan de acción	30/04/2013	AIMAC	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar					X	X						X									
AUDIENCIA PÚBLICA	Diseñar y ejecutar la estrategia de Comunicación de la Entidad que incluya actividades de rendición de cuentas	Intranet Medios Impresos Videoconferencias Presencial	Ejecución estrategia de divulgación sobre rendición de cuentas	1/12/2013	AIMAC	3 funcionarios	N/A	Envío de material físico a las Unidades					X	X						X									
AUDIENCIA PÚBLICA	Realizar difusión de la audiencia pública.	Sitio WEB, Medios Impresos, Cuñas radiales, Redes sociales, Carteleros, Conmutador, Mensajes de texto.	Número de personas que recibieron la información / Número de invitados proyectados	Un mes antes de la fecha de la audiencia pública de Dimar	AIMAC	6 funcionarios	N/A	Envío de material físico (afiches), Coordinaciones con las emisoras de la ARC					X	X						X									
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Actualizar y reestructurar la consulta de normatividad de la página web de DIMAR	Sitio Web	Medio de consulta normativa actualizado	1/06/2013	AIMAC	03 Funcionarios (GLEMAR, GRUINCO, AIMAC)	N/A	Página Web de Dimar					X	X						X									
DIMAR EN LAS REDES SOCIALES	Crear la metodología y los manuales de uso de la Entidad para redes sociales (Facebook, Twitter y Youtube entre otros).	Facebook, Twitter y Youtube – Sitio web	No. canales de comunicación activados / No. canales de comunicación propuestos	1/11/2013	AIMAC	2 Funcionarios	N/A	Página Web					X							X	X								



AUDIENCIA PÚBLICA	II Fase caracterización de los ciudadanos/Caracterización de los intereses de los ciudadanos y sus necesidades de información	N/A	Documento donde se definen los mensajes que le interesan al público específico de cada audiencia	1/11/2013	Atención al Ciudadano	4 funcionarios	N/A	Teléfono, internet, correo postal					X	X										X	
CHAT	Implementar el nuevo aplicativo para chat institucional para comunicación con el ciudadano.	Sitio Web	Aplicativo Implementado	1/06/2013	Atención al Ciudadano	9 funcionarios	N/A	N/A					X							X				X	
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Realizar foros virtuales con periodicidad trimestral	Sitio Web	Foros Realizados/Foros Programados	31/12/2013	Atención al Ciudadano	01 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar					X							X				X	
GENERAL	Consolidar Base de Datos con información discriminada de grupos de interés relacionados con la misión de la Entidad	Intranet	Base de Datos publicada	1/12/2013	Atención al Ciudadano	01 funcionario	N/A	Intranet, teléfono y correo electrónico.					X	X										X	
GENERAL	Realizar socialización del GEL con los servidores públicos de la Sede Central, que ingresaron nuevos a la entidad	Intranet, correos electrónicos y/o reuniones	No. Funcionarios participantes/No. Funcionarios Invitados	1/06/2013	Responsable GEL	11 funcionarios	N/A	Página Web Dimar y Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.					X							X				X	



PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Realizar apertura de datos primarios a la ciudadanía (Inventario de Datos – Priorización y Plan Apertura de Datos – Documentar y Estructurar Datos – Publicar y Promocionar Datos Abiertos)	Sitio Web	Desarrollo de Apertura de Datos	31/12/2013	Responsable GEL	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar					X	X				X
GENERAL	Realizar capacitaciones virtuales al personal (Sede Central) con el programa "Prepárese 2012" del programa Gobierno en línea a través del Ministerio de las Tecnologías y comunicaciones.	Intranet, correos electrónicos y/o reuniones	No. Funcionarios participantes/No. Funcionarios Invitados	1/12/2013	Responsable GEL	01 funcionario	N/A	Página Web Dimar y Ministerio de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.				X		X			X	



AUDIENCIA PÚBLICA	Consolidar los registros de las actividades de rendición de cuentas realizadas por las Unidades, consideradas como "Audiencias del Mar" 2013: Espacio de información, diálogo e incentivos entre la Entidad y la ciudadanía, a través del Sistema para la Gestión de Actividades e informes (foros, mesas sectoriales, reuniones temáticas/zonales, chats, mensajes de texto, redes sociales)	Correo Electrónico	Consolidación de actividades realizadas	1/11/2013	GRUCOG	10 funcionarios	N/A	Sistema para la Gestión de Actividades e informes							X				X					X
INFORME DE GESTIÓN	Publicar el informe de gestión de la vigencia de Dimar	Sitio Web	Informe de Gestión Publicado	31/12/2013	GPLAD	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar							X	X							X	
AUDIENCIA PÚBLICA	Solicitar información a las organizaciones sociales y a los ciudadanos sobre temas que requieren ser tratados durante la audiencia (intereses, preocupaciones y temas de interés).	Correo electrónico	Número de solicitudes de temas a organizaciones sociales (Mínimo tres)	Dos meses antes de la fecha de la audiencia pública de Dimar	GPLAD	01 funcionario	N/A	Correo electrónico de Dimar	X										X				X	





AUDIENCIA PÚBLICA	Coordinación y alistamiento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Correo electrónico	Instrucciones y ejecución de las mismas	Fecha de audiencia pública de rendición cuentas de Dimar	GPLAD	05 funcionarios	N/A	Cámara de video beam, refrigerio, computador, micrófono, auditorio, papelería						X	X																		X
AUDIENCIA PÚBLICA	Divulgar y publicar en la web el informe de la audiencia pública de rendición de cuentas, incluyendo la evaluación del proceso de rendición de cuentas y sus resultados.	Sitio Web	Informe de resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas	Quince días posterior a la fecha de la audiencia pública de rendición cuentas de Dimar	GPLAD	05 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar							X					X												X	
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Publicar avance trimestral indicadores Plan Estratégico de Desarrollo, posterior a la RAE respectiva	Sitio Web	Publicaciones realizadas/Publicaciones Programadas (3)	31/12/2013	GPLAD	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar							X	X															X		
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Publicar Proyectos de Inversión 2013	Sitio Web	Documento Publicado	15/05/2013	GPLAD	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar							X	X															X		
GENERAL	Definir y/o actualizar el procedimiento y formatos relacionados con la Rendición de Cuentas de la entidad, basados en el CONPES 3654 de 2010	SIMEC – Software de Calidad de Dimar	Nueva versión de los documentos	31/12/2013	GPLAD	02 funcionarios (GRUCOG- GPLAD)	N/A	Intranet		X																			X			X	

PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Publicar Plan de Mejoramiento Institucional 2013	Sitio Web	Documento Publicado	15/05/2013	GRUCOI	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar					X	X					X			
PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN	Incluir en la inducción del personal los temas de rendición de cuentas y vocación de servicio como servidores públicos.	Presencial Herramienta de inducción	Presentación generalidades de rendición de cuentas	31/12/2013	GRUDHU	01 funcionario	Adquisición herramienta de inducción	Intranet		X						X					X	



## IV. Componente Atención al Ciudadano

### 1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

#### a. Democratización y control social de la administración pública

Para dar cumplimiento a la normatividad vigente referente al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la Autoridad Marítima Nacional ha trazado un plan de acción de implementación de la Política de Servicio de Atención al Ciudadano-Dimar, que tiene por objeto optimizar los canales de atención y generar un acercamiento con la comunidad marítima.

De esta forma, en el año 2011, Dimar emitió la Directiva Permanente 00015 *Servicio de Atención al Ciudadano-cliente*, que tiene por objeto «impartir lineamientos para la coordinación y articulación del Servicio de Atención al Ciudadano-cliente en la Dirección General Marítima, con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio a los requerimientos que solicita la comunidad marítima en general».

Los siguientes son los canales de atención al servicio de la ciudadanía, con el fin de generar un mayor acercamiento y mejorar la atención con el usuario:

- Atención telefónica a través del conmutador de la Sede Central en Bogotá (220 04 90) o en cada una de sus Unidades Regionales.
- Atención presencial en su Sede Central en Bogotá (Carrera 54 # 26-50 CAN) o en cada una de sus Unidades Regionales.
- Línea Anticorrupción, gratuita a nivel nacional 01-8000-911670
- Sitio web: Portal Marítimo Colombiano ([www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)) Actualización permanente.
- Correo electrónico ([dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) – [contactenos@dimar.mil.co](mailto:contactenos@dimar.mil.co))
- Buzón de sugerencias (ubicados en todas las Unidades Regionales)
- Correo Postal, oficina de Registro y Correspondencia en su Sede Central en Bogotá (Carrera 54 # 26-50 CAN) o en cada una de sus Unidades Regionales.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas (anual)
- Mensajes de texto a celular.



«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)

El presente año, Dimar ha designado en cada una de sus Unidades Regionales un Gestor de Servicio, que tiene como fin generar un lazo de cercanía con la comunidad marítima, permitiendo así recoger de manera nacional las nociones que tiene la ciudadanía en relación al servicio prestado por Dimar, generando oportunidades de mejora que permitan en un corto plazo, fortalecer el Sistema de Servicio de Atención al Ciudadano.

**Nota:** la presente estrategia será ajustada a la metodología que para los efectos defina el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, de conformidad con lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, estatuto Anticorrupción.



«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)

**Tabla 5 Plan de Atención al Ciudadano 2013**

Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Acciones	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Indicador	Observaciones
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Caracterización, análisis y priorización de los trámites y servicios de la Entidad.	Trámites caracterizados	GRUCOG	03/03/2013	31/10/2013	#trámites caracterizados / #trámites identificados	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Gestionar promoción y divulgación de la Entidad conforme las necesidades de la misma para comunicar al ciudadano, en materia de trámites y servicios.	Informe campañas de promoción y divulgación.	GRUCOG	01/02/2013	13/12/2013	#informes entregados / #informes programados	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	Gestionar con la divulgación y promoción de los datos abiertos publicados en el Portal Marítimo Colombiano para los ciudadanos (zona de consultas y descargas).	Informe campañas de promoción y divulgación.	GRUCOG	01/02/2013	13/12/2013	#informes entregados / #informes programados	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	Gestionar la creación del programa de capacitación y sensibilización acerca de la cultura del servicio al interior de la Entidad.	Programa de capacitación y sensibilización acerca de la cultura del servicio al interior de la Entidad.	GRUCOG	01/10/2013	13/12/2013	Programa presentado	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar los protocolos de atención, la Política de la Entidad de Servicio de Atención al Ciudadano y la Directiva Permanente N°.00015 de 2011, Servicio de Atención al Ciudadano–cliente de acuerdo con las herramientas del nuevo Portal Marítimo Colombiano y conforme a las nuevas tendencias del Estado en la materia.	Protocolos de atención actualizados	GRUCOG	01/02/2013	30/04/2013	#documentos actualizados/ #documentos programados para actualización	

Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Gestionar divulgación y promoción de los canales de atención de la Entidad.	Informe campañas de promoción y divulgación.	GRUCOG	01/02/2013	13/12/2013	#informes entregados / #informes programados	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Elaborar la estrategia de participación por medios electrónicos (consulta para la solución de problemas).	Estrategia de participación	GRUCOG	03/03/2013	15/07/2013	Estrategia formulada	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2013 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Definir el esquema de atención por múltiples canales (trámites y servicios en línea).	Esquema de atención múltiple	GRUCOG	04/06/2013	31/10/2013	Estrategia formulada	

