

Estrategias de Anticorrupción, Atención al Ciudadano, Antitrámites y Rendición de Cuentas



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Enero 2015



«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

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA

Contralmirante Pablo Emilio Romero Rojas
Director General Marítimo

Capitán de Navío Esteban Uribe Alzate
Coordinador General

Capitán de Navío Nesmes Rocío Laverde Lancheros
Profesional de Defensa Paula Carolina Pérez Monroy
Asesor de Defensa Luz Nancy Ramírez Acuña
Grupo Asesor de la Dirección

Capitán de Navío Juan Carlos García Rodríguez
Subdirector de Marina Mercante

Capitán de Navío Italo Julio Pineda Vargas
Subdirector de Desarrollo Marítimo

Capitán de Fragata Gilberto Durán Rodríguez
Coordinador Grupo de Planeación

Capitán de Fragata Germán Escobar Olaya
Seguridad Marítima y Portuaria

Capitán de Corbeta Erwin Javier Ferreira Bohórquez
Subdirector Administrativo y Financiero

Capitán de Corbeta José Jairo Estrada Daza
Coordinador Grupo de Asuntos Internacionales

Profesional de Defensa Juan Carlos Bernal Galofre
Coordinador Grupo de Control Interno

Profesional de Defensa José Alejandro García Quintero
Coordinador Grupo Legal Marítimo

Profesional de Defensa Alberto Alfredo Amaya Bueno
Coordinador Grupo de Desarrollo Humano

Profesional de Defensa Harold Oswaldo Casas Guerrero
Coordinador 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

CAPITANES DE PUERTO

Capitán de Navío Julio César Poveda Ortega (Cartagena de Indias)
Capitán de Navío Alex Fernando Ferrero Ronquillo (Buenaventura)
Capitán de Fragata Oscar Enrique Mantilla Ruiz (Santa Marta)
Capitán de Fragata Armando Delissa Bornachera (Barranquilla)
Capitán de Fragata Andrés Mauricio Zambrano García (Coveñas)
Capitán de Fragata Darío Eduardo Sanabria Gaitán (San Andrés)
Capitán de Fragata José Manuel Plazas Moreno (Puerto Bolívar)
Capitán de Fragata Ricardo Andrés de la Rosa Namen (Riohacha)
Capitán de Corbeta Gabriel Efraín Vallejo López (Tumaco)
Capitán de Corbeta Alexis Grattz Bonilla (Turbo)
Teniente de Fragata Mario Navas Estévez (Providencia)
Teniente de Navío Ronald Mauricio Jaramillo Paz (Bahía Solano)
Teniente de Fragata William Enrique Hernández Zárata (Leticia)
Teniente de Corbeta Óscar Mauricio Gil Cruz (Guapi)
Suboficial Jefe Ignacio de Jesús Polanco Prado (Puerto Carreño)
Suboficial Jefe Mauricio Bernuil Cantillo García (Puerto Leguizamó)
Suboficial Jefe Federico Moisés Castillo Morales (Puerto Inírida)

DIRECTORES DE CENTROS DE INVESTIGACIÓN OCEANOGRÁFICA E HIDROGRÁFICA

Capitán de Fragata Leonardo Marriaga Rocha (CCCP)
Capitán de Corbeta Edwin Antonio Parada Cabrera (CIOH-E)

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

Capitán de Navío Héctor Antonio Rodríguez Fernández (ARC Malpelo)
Capitán de Fragata Juan Carlos Gómez López (ARC Providencia)
Capitán de Corbeta Alejandro Sanín Acevedo (ARC Gorgona)
Teniente de Navío Hugo Mesa Barco (ARC Quindío)
Teniente de Corbeta Edgar Roberto De la Rosa Assia (ARC Isla Palma)
Suboficial Jefe Piero Enrique Bossa Pautt (ARC Abadía Méndez)
Suboficial Jefe Franklin Germán Rodríguez Acosta (ARC Barú)
Suboficial Jefe Freddy Esteban Araque Blanco (ARC Isla Tesoro)
Suboficial Jefe Fernando Leonidas Morales López (ARC Ciénaga de Mallorquín)

SEÑALIZACIONES MARÍTIMAS

Teniente de Navío Diego Parra Morales (Del Caribe)
Teniente de Fragata Oscar Andrés Robles Díaz (Del Pacífico)
Teniente de Fragata Ginna Lorena Hernández Zárata (Del Río Magdalena)

INTENDENCIAS REGIONALES

Capitán de Corbeta Grace Patricia Durán de Las Salas (Buenaventura)
Teniente de Navío Samary Rodríguez Martínez (Cartagena)
Teniente de Fragata Felipe Coral Duque (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

DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN

Grupo de Planeación

ELABORACIÓN Y COLABORACIÓN

Capitán de Fragata Gilberto Durán Rodríguez
Capitán de Fragata Romulo Areiza Taylor
Teniente de Fragata Lina María Quiroga Nova
Suboficial Primero Jeremi Varela Peña
Asesor de Defensa Alba Milena Gómez Delgado
Asesor de Defensa Juan Camilo Monsalve Rentería
Asesor de Defensa César Augusto García Martín
Profesional de Defensa Adriana Alarcón Torres
Profesional de Defensa Angélica María Castrillón Gálvez
Profesional de Defensa Carolina Herrera Correa
Profesional de Defensa Diana Carolina Contreras
Profesional de Defensa Judith López Guachetá
Profesional de Defensa Lisseth Dayana Ortega Bravo
Profesional de Defensa Rocío Evelyn Aranguren Delgado
Profesional de Defensa Xiomara Sáenz Pulido
Profesional de Defensa Andres David Yagüez Santana
Profesional de Defensa Andrés Leonardo Manrique Rojas
Profesional de Defensa Camilo Enrique Cárdenas Lombana
Profesional de Defensa Carlos Alberto Polanco Bejarano
Profesional de Defensa Cristian David Bermúdez Vergara
Profesional de Defensa Daniel Esteban González Murcia
Profesional de Defensa Frank Robert Urrego Jaramillo
Profesional de Defensa Hector Hernando Gonzalez Rodriguez
Profesional de Defensa Hernán Alonso Romero Salazar
Profesional de Defensa Julio Mauricio Maldonado Rodríguez
Técnico de Servicios Janeth Rocío Acevedo Andrade
Técnico de Servicios Jeannette Serrano Pérez
Técnico de Servicios Katriny Pérez Fábrega
Técnico de Servicios Nancy Ovalle Pinzón
Técnico de Servicios Cesar Alfonso Sanchez Rojas
Técnico de Servicios Pablo Trujillo Rodríguez

COORDINACIÓN EDITORIAL – CONCEPTO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN

Profesional de Defensa Angélica María Castrillón Gálvez
Auxiliar de Servicios Paula Andrea Rodríguez Campos

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

Listado de Abreviaturas

AIMAC: Área de Imagen Corporativa
ASIMPO: Área de Seguridad Integral Marítima y Portuaria
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
PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de Información
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

Tabla de Contenido

Presentación	8
I. Componente Anticorrupción	9
1. Mapa de riesgos de corrupción	9
2. Medidas para mitigar los riesgos de corrupción	9
3. Evaluación Plan Anticorrupción 2014	10
4. Plan Anticorrupción 2015	12
5. Formulación Plan Anticorrupción 2015	15
II. Componente Anti trámites	19
1. Democratización y control social de la administración pública.....	19
2. Evaluación Estrategia Antitrámites 2014	19
3. Formulación de la Estrategia Antitrámites 2015	20
III. Componente Rendición de Cuentas	24
1. Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2014	24
1.1. Información	24
1.2. Diálogo.....	24
1.3. Incentivos.....	25
2. Diagnóstico Proceso de Rendición de Cuentas	29
3. Formulación Estrategia de Rendición de Cuentas 2015	31
IV. Componente Atención al Ciudadano	33
1. Democratización y control social de la administración pública.....	33
2. Canales de atención disponibles:	33
3. Evaluación del Plan de Atención al Ciudadano 2014.....	34
4. Formulación del Plan de Atención al Ciudadano 2015.....	37
V. Seguimiento y Control.....	38
Bibliografía.....	39



Listado de Tablas

Tabla 1 Resultado del cumplimiento Plan Anticorrupción Dimar 2014	11
Tabla 2 Evaluación Mapa de Riesgos de Corrupción 2014	13
Tabla 3 Mapa de Riesgos de Corrupción 2015	14
Tabla 4 Plan Anticorrupción Dimar 2015.....	15
Tabla 5 Evaluación Estrategia Antitrámites 2014	22
Tabla 6 Estrategia Antitrámites Dimar 2015	23
Tabla 7 Evaluación Estrategia Rendición de Cuentas 2014.....	27
Tabla 8 Evaluación Estrategia Rendición de Cuentas 2014 por mecanismos	28
Tabla 9 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Información.....	29
Tabla 10 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Diálogo	30
Tabla 11 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Incentivos	30
Tabla 12 Diagnóstico Estrategia Rendición de Cuentas Dimar.....	31
Tabla 13 Estrategia de Rendición de Cuentas Dimar 2015	32
Tabla 14 Evaluación Plan de Atención al Ciudadano 2014	36
Tabla 15 Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2015	37



«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

Presentación

La Dirección General Marítima en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable, diseñó, elaboró y a continuación presenta sus estrategias de anticorrupción, servicio al ciudadano, antitrámites y rendición de cuentas, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional, mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los ciudadanos y construir la confianza de éstos en la administración pública, a partir del ejercicio eficiente de la Autoridad Marítima Colombiana.

El presente documento incluye la evaluación de los cuatro componentes durante la vigencia 2014, así como la estrategia formulada para la vigencia 2015 y el mecanismo de seguimiento y evaluación definido.

La evaluación de la estrategia de 2014, así como la construcción del presente documento se realizó durante el mes de enero del presente año con la participación de la alta dirección, los responsables de los procesos y funcionarios de la Entidad. Se partió de las actividades definidas para el año anterior que no fueron finalizadas, además se tuvieron en cuenta las disposiciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Departamento Nacional de Planeación y los lineamientos del Programa Nacional de Atención al Ciudadano entre otros lineamientos normativos de obligatorio cumplimiento.

Lo anterior es una muestra del compromiso y de las acciones tomadas por Dimar para acercar a la ciudadanía a su labor diaria, siendo partícipes tanto de sus trámites y servicios, como de la construcción de pilares que conlleven a la consolidación de *Colombia como País Marítimo*.



«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

Informe de Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 y Estrategias de Anticorrupción, Atención al ciudadano y Participación ciudadana en La Dirección General Marítima para 2015

I. Componente Anticorrupción

1. Mapa de riesgos de corrupción

En atención a la ley 1474 de 2011 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 a las demás normas que en materia de corrupción expide el Ministerio de Defensa Nacional; la Dirección General Marítima identifica y gestiona los Riesgos de Corrupción de acuerdo con los siguientes parámetros:

- a. Identificación de los objetivos estratégicos y generales que permiten fortalecer la gestión y ejecución de los procesos.
- b. Desarrollo de sus actividades dentro del marco de la Ley 872 de 2003 (Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios), mediante la implementación y ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, en el cuál se identifican y controlan los riesgos tanto de la estrategia definida por la Entidad, como en cada uno de sus procesos.

2. Medidas para mitigar los riesgos de corrupción

La Dirección General Marítima a través de su Sistema de Gestión de la Calidad tiene implementada la Guía para la Administración del Riesgo 2013, documentada con base en los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, cuyo objetivo es fortalecer el desarrollo de la política de administración de riesgos y apoyar el cumplimiento de las funciones y de la misión de la Entidad. Este documento es aplicable para gestionar los diferentes riesgos identificados durante la gestión, ya sean los estratégicos, de proyectos, de contratación, los misionales durante la prestación del servicio y por supuesto los de corrupción.



«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

Para tal fin y teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción corresponden a la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular, se identifican los factores que puedan influir en los procesos que generan mayor vulnerabilidad frente a estos riesgos, tanto debilidades (factores internos), como amenazas (factores externos) para posteriormente realizar el análisis y la evaluación con el fin de definir las estrategias adecuadas y efectivas en materia de lucha contra la corrupción, de tal manera que le permita a la Entidad saber en cuáles de ellas invertir recursos, justamente, para recuperar otros o evitar que los mismos se pierdan; también para calcular los costos de su lucha y compararlos con los beneficios obtenidos.

En este ítem es importante mencionar la trascendencia que tiene el acompañamiento del Grupo de Control Interno de Dimar desde el cumplimiento de sus funciones en lo correspondiente al funcionamiento de las medidas para la mitigación de los riesgos de corrupción.

3. Evaluación Plan Anticorrupción 2014

Para la vigencia 2014 se identificaron dieciocho riesgos de corrupción agrupados en siete componentes, para los cuales se plantearon acciones de mitigación obteniendo un cumplimiento del 82,28% en general y de manera particular un cumplimiento como se muestra en la Tabla 1 Resultado del cumplimiento riesgos de corrupción.

Por otra parte, la Entidad sistematizó el seguimiento y control del plan de mitigación para los riesgos de corrupción a través de la herramienta SIMEC – Sistema de Mejoramiento Continuo, la cual cuenta con un módulo para gestionar los planes de la Entidad.



REPORTE DE CONTEO DE TAREAS POR PLAN

Fecha de generación del reporte: 23/ene/2015 03:46 PM

Plan:		Igual a							
Fecha de consulta:		23/ene/2015 15:46							
Nombre	Total de tareas	Tareas finalizadas	Avance real	Tareas planificadas	Tareas cumplidas	Efectividad	Tareas en desarrollo	Tareas canceladas	
 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	81	65	82.28%	81	65	82.28%	12	2	
 De Contratación	4	4	100.00%	4	4	100.00%	0	0	
 De Información y Documentación	11	9	90.00%	11	9	90.00%	1	1	
 De actividades regulatorias	2	1	50.00%	2	1	50.00%	1	0	
 De reconocimiento de un derecho (expedición de licencias y/o permisos), de trámites y/o servicios internos y externos	26	21	84.00%	26	21	84.00%	4	1	
 Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	29	21	72.41%	29	21	72.41%	6	0	
 Financiero	2	2	100.00%	2	2	100.00%	0	0	
 Jurídico	7	7	100.00%	7	7	100.00%	0	0	

Tabla 1 Resultado del cumplimiento Plan Anticorrupción Dimar 2014

Algunas de las acciones que se pueden resaltar son las siguientes:

- Revisión, actualización y estructuración de los procedimientos, formatos, instructivos, manuales y guías de los Procesos de la Entidad, así como la formulación de sus indicadores.
- Emisión de las Resoluciones de tarifas de inspecciones de acuerdo al reglamento nacional de catalogación, inspección y certificación de naves y artefactos navales de bandera colombiana y la Resolución sobre inspectores a bordo de plataformas.
- Desarrollo de las campañas de fortalecimiento en la seguridad informática.
- Definición del mecanismo de denuncias internas y su tratamiento.
- Capacitación al personal que se desempeña como supervisores de contratos y en temas relacionados con la Gestión Documental.
- Implementación de la herramienta seleccionada para administrar el sistema de gestión documental.
- Levantamiento de la información correspondiente a los procedimientos de recepción y gestión de trámites en la sede central y cinco unidades regionales de los procesos de la Subdirección de Marina Mercante (documentos, registros, responsables), esta actividad permitió establecer los requisitos a cumplir, realizar la modelación, las pruebas de recorrido y los ajustes correspondientes para lograr la aprobación de dicho procedimiento; logrando así, facilitar el aprendizaje de los funcionarios, orientar y mejorar sus esfuerzos para lograr la adecuada realización de las actividades, adaptarse y ajustarse a

las necesidades cambiantes, unificar criterios para la estandarización de las actividades de las unidades regionales y generar ideas de mejora para los procedimientos a partir de las diferentes condiciones de los funcionarios en las unidades y de sus usuarios.

Teniendo en cuenta que el año anterior no se había documentado el Plan Anticorrupción con base en la metodología de riesgos adoptada por la Dirección General Marítima, situación que limitaba la obtención de una calificación objetiva, para la presente vigencia se realizó dicho análisis y evaluación bajo éstos lineamientos arrojando los siguientes resultados; de los dieciocho riesgos planteados, cinco bajaron de nivel dada la efectividad de las acciones desarrolladas, sin embargo hubo riesgos que a pesar de cumplir con todas las acciones, se evidencio que no son suficientes para disminuir su probabilidad de ocurrencia o su nivel de impacto, ver Tabla 2 Evaluación Mapa de Riesgos de Corrupción 2014.

4. Plan Anticorrupción 2015

Partiendo de la calificación obtenida del Plan Anticorrupción desarrollado durante el año 2014, se realizó un análisis de los riesgos en general y se pudo concluir que a pesar de obtener un alto porcentaje de cumplimiento en las acciones, la mayoría de los riesgos permanecen vigentes en la Entidad ya que tienen un nivel de riesgo “extremo” y “alto”. En virtud de ello se requiere continuar con el desarrollo de las acciones que no se cumplieron en su totalidad, continuar con los controles implementados y formular nuevas tareas que permitan disminuir el nivel de riesgo.

Adicionalmente se realizó la agrupación de algunos riesgos que son susceptibles de mitigación con la implementación de controles similares o iguales como es el caso de los temas relacionados con la manipulación de la información que se unifican en un riesgo “*Manipulación y/o adulteración de la información o de los sistemas de información*”; los riesgos de “Soborno” y “Decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias y/o soborno”, son riesgos que están inmersos en los riesgos identificados para el componente “*De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos de trámites y/o servicios internos y externos*” por lo que se incluyen en éstos, se complementa el nombre de los componentes Financiero y de Contratación por “*Gestión Financiera*” y “*Gestión Contractual*”, y finalmente se incluyen dos riesgos importantes de gestionar y monitorear como es el caso de “*Deficiencia en la planeación presupuestal*” como parte del componente de Gestión Financiera y “*Recursos tecnológicos inapropiados*” del componente de Información y Tecnología, con base en lo anterior se formula el Mapa de Riesgos de Corrupción Dimar 2015 y su respectivo Plan Anticorrupción o de mitigación, ver Tabla 3 Mapa de Riesgos de Corrupción 2015 y Tabla 4 Plan Anticorrupción Dimar 2015.



**DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014**

Categoría	IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS			MEDIDAS DE MITIGACIÓN			EVALUACIÓN		
	No.	Riesgo Descripción	Probabilidad de materialización	Impacto de materialización	Nivel del Riesgo	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del Riesgo	Cumplimiento Acciones de Mitigación	Probabilidad de materialización	Impacto de materialización	Nivel del Riesgo
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	1	Exceso de poder	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	57%	Posible	Mayor	Extremo
	2	Extralimitación de funciones	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	83%	Posible	Mayor	Extremo
	3	Manipulación de la información	Improbable	Moderado	Moderado	Preventivo	Reducir	25%	Improbable	Moderado	Moderado
	4	Cientelismo	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Posible	Mayor	Extremo
Financiero	5	Soportes para pagos incompletos	Posible	Moderado	Alto	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Moderado	Moderado
De Contratación	6	Estudio de documentos previos o de factibilidad, encaminados al favorecimiento de un contratista.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Mayor	Alto
	7	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Posible	Mayor	Extremo
De Información y Documentación	8	Manipulación/adulteración de la información/ Sistemas de información de determinadas actividades o procesos, para beneficios personales.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Mayor	Alto
	9	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Improbable	Moderado	Moderado	Preventivo	Reducir	75%	Improbable	Moderado	Moderado
	10	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Mayor	Alto
Jurídico	11	Dilación e interpretaciones subjetivas en trámites ante DIMAR y en investigaciones administrativas o jurisdiccionales, para beneficios particulares	Raro	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir	100%	Raro	Mayor	Alto
	12	Soborno (Cohecho).	Improbable	Moderado	Moderado	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Moderado	Moderado
De actividades regulatorias	13	Decisiones ajustadas a intereses particulares, tráfico de influencias y/o soborno.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	50%	Posible	Mayor	Extremo
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos De trámites y/o servicios internos y externos.	14	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	50%	Posible	Mayor	Extremo
	15	Imposibilitar el otorgamiento de un trámite-servicios.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Improbable	Mayor	Alto
	16	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de un trámite-servicio o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Posible	Mayor	Extremo
	17	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	50%	Posible	Mayor	Extremo
	18	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir	100%	Posible	Mayor	Extremo

Tabla 2 Evaluación Mapa de Riesgos de Corrupción 2014

«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



**DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2015**

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS			MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Categoría	Riesgo		Probabilidad de materialización	Impacto de materialización	Nivel del Riesgo	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del Riesgo	
	No.	Riesgo						Descripción
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	1	Exceso de poder	Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
	2	Extramitación de funciones	Los directivos y otros cargos sobrepasan los límites de responsabilidad, autoridad y capacidad para decidir de la correspondiente, asumen funciones que no son de su competencia y no hay rendición de cuentas.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
	3	Cientelismo/Amiguismo	Favorecer a personas naturales o jurídicas que tengan algún vínculo o favoritismo en el pago de cuentas.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
Gestión Financiera	4	Soportes para pagos incompletos	Deficiencias de los controles definidos para verificar que los documentos necesarios para realizar los pagos están completos y son correctos.	Improbable	Moderado	Moderado	Preventivo	Reducir
	5	Deficiencia en la planeación presupuestal	No se tiene claridad de las necesidades de cada dependencia o unidad en términos de adquisición de bienes y servicios para la próxima vigencia fiscal en la cual se están proyectando las necesidades.	Probable	Catastrófico	Extremo	Preventivo	Reducir
Gestión Contratual	6	Estudios previos o de factibilidad superficiales o encaminados a favorecimiento de un contratista.	En la elaboración de los pliegos de condiciones o términos de referencia se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes.	Improbable	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir
	7	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Personas sin las condiciones requeridas para desarrollar su trabajo con calidad y la entidad no se preocupa por prepararlas.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
De Información y Tecnología	8	Manipulación/adulteración de la información o de los sistemas de información.	Modificar, cambiar o sustraer información, documentos o expedientes correspondiente a la Entidad para beneficio particular o beneficio de un tercero. Los sistemas de información no cuentan con los controles, respaldos y seguridades requeridos para el tipo de información que se maneja en la Entidad.	Improbable	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir
	9	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	No se estimula o se restringe la presencia de la ciudadanía o de la comunidad en la vigilancia o acompañamiento de las actividades de la entidad. No facilitar en los medios establecidos para ello, la información de interés ciudadano y que por obligación la entidad debe suministrar.	Improbable	Moderado	Moderado	Preventivo	Reducir
	10	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Los mecanismos y herramientas definidas para el manejo de los documentos y archivos no cuentan con los controles, respaldos y seguridad requerida para el tipo de información que se maneja en la Entidad.	Improbable	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir
	11	Recursos tecnológicos inapropiados	La formulación de proyectos, adquisición, implementación, actualización o desarrollos referentes a tecnologías de la información efectuadas, no estén alineadas al PED y al PETI de la Entidad.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
Jurídico	12	Dilación e interpretaciones subjetivas en trámites ante DIMAR y en investigaciones administrativas o jurisdiccionales, para beneficios particulares	Por beneficio de un particular, se modifica o retarda una decisión de la Autoridad Marítima en trámites o fallos en investigaciones por siniestro marítimo, violación a normas de la marina mercante u ocupación indebida en bienes de uso público.	Raro	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos De trámites y/o servicios internos y externos.	13	Cobro por realización del trámite (Concusión).	Situación que se presenta cuando un funcionario sin escrúpulos que al momento de recibir una solicitud de un usuario exige o insinúa prebendas para que la petición se resuelva rápidamente y/o positivamente.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
	14	Imposibilitar el otorgamiento de un trámite-servicios.	Se presenta cuando un funcionario público por intereses personales o por una exigencia no concedida por parte de un usuario, obstaculiza o evita le sea resuelta la solicitud a éste. No dar respuesta clara, veraz, suficiente y oportuna a las solicitudes presentadas por los usuarios / clientes.	Improbable	Mayor	Alto	Preventivo	Reducir
	15	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de un trámite-servicio o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	Situación que se presenta cuando un usuario que radica su solicitud y ofrece prebendas a un funcionario para que su petición se resuelva rápidamente y/o positivamente.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
	16	Tráfico de influencias, (amiguismo persona influyente).	Consistente en utilizar la influencia personal, a través de conexiones con funcionarios de la Entidad con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir
	17	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	No existen mecanismos de verificación a disposición del usuario para conocer el estado de sus solicitudes.	Posible	Mayor	Extremo	Preventivo	Reducir

Tabla 3 Mapa de Riesgos de Corrupción 2015



5. Formulación Plan Anticorrupción 2015

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES						CODIGO: G02-FOR-65	
		Proceso:			PLANEACIÓN			Versión: 00	
								Fecha: 10/04/2013	
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Mapa de Riesgos de Corrupción Dimar 2015				Fecha Inicio:	01/02/2015	Fecha final:	30/12/2015	
Responsable:	CN. Esteban Uribe Alzate				Área Organizacional / Unidad:	GRUCOG			
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional								
Objetivo Estratégico:	Afianzar los procesos gerenciales y de apoyo para la efectiva gestión de los procesos misionales.								
Programa:	Fortalecimiento institucional para la eficiencia operacional								
Objetivo Específico / Descripción:	Construir la confianza de los ciudadanos en la administración pública, a partir del ejercicio transparente de la Autoridad Marítima Colombiana, así como definir acciones para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública.								
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Período (Cantidad)	Indicador	
Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	Exceso de poder	Adoptar e implementar el mecanismo definido para el tratamiento de denuncias internas en la Entidad	Mecanismo de denuncias internas implementado	GRUDHU	01/02/2015	30/05/2015	1	No. de denuncias internas atendidas / No. de denuncias internas presentadas	
		Actualizar el Manual de Funciones para los cargos de la Entidad	Manual de funciones actualizado y socializado	GRUDHU	01/02/2015	30/06/2015	187	No. de cargos con manual de funciones/No. de cargos Dimar	
		Divulgar el Decálogo de Valores a través de la atención al riesgo sicosocial	Decálogo de valores divulgado y comunicado	GRUDHU	01/02/2015	30/04/2015	394	No. de funcionarios que conocen el decálogo de valores/No. de funcionarios Dimar Sede Central	
		Fortalecer Principios y valores al interior de la Dimar, mediante cátedra respectiva	Presentación de cátedras realizadas Lista de Asistencia	GRUDHU	01/02/2015	20/12/2015	Por definir	No. de funcionarios que participan en cátedra de valores y principios/No. de funcionarios Dimar Sede Central	
		Implementar con la empresa correspondiente del estudio de percepción del ciudadano	Informes de Ejecución del Contrato	GRUCOG ASEPAC	01/10/2015	13/11/2015	1	Documento/Informe del Estudio de la percepción del ciudadano	
	Extralimitación de funciones	Gestionar que el personal de Dimar realice el curso de inducción (Contiene temas relacionados con la rendición de cuentas, riesgos de corrupción y vocación de servicio como servidores públicos)	Evaluaciones reportadas por la herramienta para realizar la inducción	GRUDHU	01/02/2015	30/06/2015	394	No. de funcionarios que realizan el curso de inducción/No. de funcionarios Dimar Sede Central	
		Gestionar la revisión, actualización y divulgación de los procedimientos, formatos, instructivos, manuales y guías del Proceso de Litorales y Áreas Marinas	Procedimientos formalizados, cargados en Simec y divulgados a los funcionarios del Proceso en todas las Unidades	SUBDEMAR	01/02/2015	30/06/2015	9	No. de procedimientos documentados y divulgados/No. de procedimientos requeridos por el proceso (9)	
	Clientelismo/ Amiguismo	Definir inventario de procedimientos requeridos para los procesos de Submerc	Inventario de procedimientos requeridos	SUBMERC	01/02/2015	30/06/2015	1	Ejecución de la actividad	
		Gestionar la revisión, actualización y divulgación de los procedimientos, formatos, instructivos, manuales y guías del Proceso de Litorales y Áreas Marinas	Procedimientos formalizados, cargados en Simec y divulgados a los funcionarios del Proceso en todas las Unidades	SUBDEMAR	01/02/2015	30/06/2015	9	No. de procedimientos documentados y divulgados/No. de procedimientos requeridos por el proceso	

Tabla 4 Plan Anticorrupción Dimar 2015

«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



Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Periodo (Cantidad)	Indicador
Gestión Financiera	Soportes para pagos incompletos	Capacitación y actualización en SIF, SAP y Normatividad aplicable	Certificados	SUBAFIN	01/10/2015	30/12/2015	De acuerdo con la oferta	No. de certificados por concepto de capacitación "SIF, SAP y Normatividad aplicable" / No de invitaciones para capacitación
		Socializar a los funcionarios del proceso los procedimientos y formatos definidos y estandarizados para el proceso de Gestión Administrativa y Financiera	Comunicados, correos, listas de asistencia	SUBAFIN	01/02/2015	30/03/2015	4	No. de Unidades donde se socializan documentos del proceso / No de Unidades (Intendencias y Sede Central)
	Deficiencia en la planeación presupuestal	Socializar el PED a todos los funcionarios de la Entidad, principalmente a nivel directivo y jefes de área	Presentación, Listas de Asistencia	GPLAD APROIN	01/02/2015	30/09/2015	1	Unidades socializadas/Total de Unidades Dimar
		Alinear el ejercicio de planeación presupuestal con la formulación del plan de acción anual, con el fin de garantizar la asignación de recursos para el cumplimiento de tareas o actividades	Documento	GPLAD APROIN	01/02/2015	30/06/2015	1	Documento expedido
		Fortalecer el ejercicio de verificación de la planeación presupuestal para la vigencia 2016 en cada Unidad	Acta, lista de asistencia	GPLAD	01/10/2015	30/12/2015	4	Unidades verificadas/Total de Unidades Dimar(Intendencias y sede central)
		Fortalecer las Políticas para la administración presupuestal vigencia 2015	Documento-Acto Administrativo	GPLAD	01/02/2015	30/03/2015	1	Documento expedido
		Generar las políticas para el planeamiento presupuestal de los gastos de funcionamiento vigencia 2016	Directiva	GPLAD	01/02/2015	30/06/2015	1	Directiva
Gestión Contractual	Estudios previos o de factibilidad, débiles o encaminados al favorecimiento de un contratista.	Formular y divulgar una guía/instructivo/procedimiento que documente el rol del supervisor de contratos en la Entidad	Guía/Procedimiento/Instructivo documentado	SUBAFIN	01/02/2015	30/03/2015	1	Guía/Procedimiento/Instructivo formalizado Simec y divulgado
		Realizar charla de capacitación de funciones y responsabilidades a los funcionarios que hacen parte de los comités estructuradores y evaluadores procesos contratación	Presentación, Actas de reunión y listados de asistencia	SUBAFIN	01/02/2015	20/12/2015	2	No. de funcionarios que firman compromiso de cumplimiento normatividad y responsabilidades contractuales / No. funcionarios nombrados como supervisores
	Supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Realizar cursillo de responsabilidades y nivelación de conocimientos a supervisores de contratos con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios que se desempeñan como supervisores "Marco Normativo" (Sede Central)	Presentación, Actas de reunión y listados de asistencia	SUBAFIN	01/02/2015	20/12/2015	2	No. de funcionarios nombrados como supervisores sede central capacitados/No. de funcionarios nombrados como supervisores en la Sede Central
		Realizar cursillo de responsabilidades y nivelación de conocimientos a supervisores de contratos con el fin de fortalecer las competencias de los funcionarios que se desempeñan como supervisores "Marco Normativo" (Unidades Regionales)	Presentación, Actas de reunión y listados de asistencia, registros video conferencia con unidades regionales	SUBAFIN	01/02/2015	20/12/2015	6	No. de funcionarios nombrados como supervisores Intendencias capacitados/No. de funcionarios nombrados como supervisores en las Intendencias
		Formular y divulgar una guía/instructivo/procedimiento que documente el rol del supervisor de contratos en la Entidad	Guía/Procedimiento/Instructivo documentado	SUBAFIN	01/02/2015	30/03/2015	1	Guía/Procedimiento/Instructivo formalizado Simec y divulgado

«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



Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Periodo (Cantidad)	Indicador
De Información y Tecnología	Manipulación/adulteración de la información de los sistemas de información.	Definir cantidad de funcionarios que requieren tarjeta de manejo de información y emitirlas	Tarjetas de manejo de documentación entregadas	GRUCOG	01/02/2015	30/03/2015	Funcionarios definidos requieren tarjeta	No. de funcionarios con tarjeta de manejo de documentación/No de funcionarios definidos
		Revisar la trazabilidad de los roles definidos como sensibles de modificación de los usuarios de los siguientes sistemas de información de la Entidad: (Anteproyecto, SIVEV, SITMAR).	Definición de roles y usuarios para cada sistema	GRUINCO	01/02/2015	20/12/2015	3	No de sistemas con roles definidos/No. de sistemas definidos para la vigencia
		Socializar a los funcionarios sobre las medidas implementadas de seguridad informática y verificar su aplicación	Medidas de seguridad definidas, implementadas y verificadas	GRUINCO	01/02/2015	20/12/2015	12	Número de boletines difundidos
		Realizar <u>campana interna</u> de sensibilización sobre las consecuencias de incurrir en estas acciones, en sede central y unidades regionales	Campana para Intranet/Mailing/Carteleras digitales	GRUCOG ACOES	01/02/2015	20/12/2015	2	Cantidad de mailing enviados y mensajes publicados en la Intranet o carteleras digitales
	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Gestionar Plan de Capacitación Portal Marítimo Colombiano - PMC en la Sede Central y unidades	Ejecutar el plan de capacitación PMC	GRUCOG ACOES	01/02/2015	30/06/2015	Por definir	No de funcionarios capacitados en el PMC/ No de funcionarios programados para ser capacitados
		Documentar las directrices y políticas para administrar, monitorear, actualizar, realizar el soporte y posicionar el Portal Marítimo Colombiano	Directiva formalizada y divulgada	GRUCOG ACOES	01/02/2015	30/03/2015	1	Directiva formalizada y divulgada
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Gestionar la automatización de los trámites de la Entidad a través del SGDEA	Trámites automatizados	GRUCOG	01/04/2015	30/11/2015	Por definir	No de trámites automatizados/No. de trámites de Dimar
		Gestionar las transferencias de archivo de las Unidades de Dimar	Acta e inventario de las Unidades que transfieren archivo	GRUCOG	01/02/2015	20/12/2015	6	No. de Unidades que transfieren archivo/No. de Unidades definidas para el periodo
		Realizar capacitación práctica a los funcionarios sobre archivo y SGD en sede central y unidades regionales	Presentación, listado de asistencia, registros video conferencia con unidades regionales	GRUCOG	01/02/2015	20/12/2015	150	No. de funcionarios capacitados/No. de funcionarios definidos para capacitar
		Realizar verificaciones trimestrales a los archivos de las dependencias en sede central	Informes de acompañamiento a corrección de novedades identificadas	GRUCOG	01/02/2015	20/12/2015	10	Número de novedades corregidas / número de novedades identificadas
	Recursos tecnológicos inapropiados	Gestionar la formulación e inscripción de un proyecto de TICS en el BPIN	Proyectos inscritos en BPIN	GRUINCO	01/02/2015	30/07/2015	1	Proyecto estructurado/Proyectos definidos para reestructurar en la vigencia
		Revisar las políticas actuales de seguridad y desarrollo de sistemas de información, actualizarlas con respecto al PED y comunicaras a la Entidad	Documento - Acto Administrativo	GRUINCO	01/02/2015	31/07/2015	1	Documento formalizado y divulgado
		Gestionar mejoras para el aplicativo del anteproyecto de presupuesto	Aplicativo mejorado y operando	GPLAD	01/02/2015	30/10/2015	1	Aplicativo mejorado y operando

«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



Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Periodo (Cantidad)	Indicador
Jurídico	Dilación e interpretaciones subjetivas en investigaciones administrativas o jurisdiccionales, para beneficio de particulares.	Verificar avance de las investigaciones acuerdo informes mensuales de las Capitanías de Puerto	Informe mensual de verificación	GLEMAR	01/02/2015	20/12/2015	12	Documentos de respuesta, correos enviados
		Realizar inspecciones a las Unidades donde opera el proceso jurídico por parte del Coordinador Legar Marítimo, con el fin de realizar seguimiento y control	Informe de las inspecciones	GLEMAR	01/02/2015	20/12/2015	4	No. de inspecciones realizadas en el periodo/No de inspecciones programadas para el periodo
		Realizar verificaciones internas trimestrales de trámites (20 trámites aleatorios) para revisar el proceso surtido	Memorando con el reporte de la verificación	SUBMERC	01/04/2015	31/12/2015	3	Número de trámites revisados / Número de trámites planeados para revisión (20)
De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos, de trámites y/o servicios internos y externos.	Cobro por realización del trámite (Conclusión).	Documentar las etapas de recepción y devolución de trámites (Formatos asociados y registros). (Procedimiento y otros documentos como los perfiles de los funcionarios)	Documentos formalizados	GRUCOG ASEPAC	01/02/2015	31/03/2015	1	No. de documentos formalizados/No. de documentos definidos
		Tercerizar proceso de recepción de trámites en Sede central, Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena y San Andrés	Informe de avance	GRUCOG ASEPAC	01/04/2015	11/12/2015	6	No. de trámites del SUIT tercerizados/No. de trámites SUIT
		Realizar <u>campaña externa</u> informativa sobre el no cobro adicional por la realización de un trámite y procedimiento definido para los trámites	Campaña (Portal Marítimo Colombiano - cuñas radiales para Marina Estéreo y emisora de PONAL)	GRUCOG ACOES	01/02/2015	20/12/2015	2	Cantidad de mensajes publicados en el PMC / Cuñas radiales gestionadas
	Imposibilitar el otorgamiento de un trámite-servicios.	Realizar 01 verificación interna trimestral de la gestión a los trámites por el aplicativo SGDEA evaluando demoras injustificadas	Memorando con el reporte de la verificación	SUBMERC	01/04/2015	31/12/2015	3	Número de trámites revisados / Número de trámites planeados para revisión
		Realizar 01 verificación interna trimestral de la gestión a los trámites por el aplicativo SGDEA evaluando demoras injustificadas	Memorando con el reporte de la verificación	SUBDEMAR	01/02/2015	31/12/2015	2	Número de trámites revisados / Número de trámites programados para revisión
	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de un trámite-servicio o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.	Gestionar la firma de la resolución de tarifas de inspecciones de acuerdo con el reglamento nacional de catalogación, inspección y certificación de naves y artefactos navales de bandera colombiana	Resolución firmada	SUBMERC	01/02/2015	20/12/2015	1	Ejecución de la actividad
		Aprobar mediante la firma del Director General Marítimo la Resolución sobre peritos	Resolución formalizada	SUBMERC	01/02/2015	20/12/2015	1	Resolución formalizada
		Realizar <u>campaña externa</u> informativa sobre el no cobro adicional por la realización de un trámite	Campaña (Portal Marítimo Colombiano - cuñas radiales para Marina Estéreo y emisora de PONAL)	GRUCOG ACOES	01/02/2015	20/12/2015	2	Cantidad de mensajes publicados en el PMC y Cuñas radiales gestionadas
	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Gestionar la puesta en marcha del módulo de asignación de peritos del SITMAR	Módulo de peritos de SITMAR Operando	SUBMERC	01/02/2015	30/06/2015	100%	Puesta en operación módulo de peritos en el SITMAR
		Implementar programa de cambio cultura organizacional (Gestión del cambio)	Programa de cambio de la cultura organizacional ejecutado - Informe, evaluación, resultados	GRUDHU	01/02/2015	30/11/2015	1	Actividades Ejecutadas Programa de Cambio de Cultura / Actividades planeadas Programa de Cambio de la Cultura
		Realizar 01 verificación interna trimestral de la gestión a los trámites por el aplicativo SGDEA evaluando priorización de respuesta	Memorando con el reporte de la verificación	SUBMERC	01/04/2015	31/12/2015	3	Número de trámites revisados / Número de trámites planeados para revisión
		Realizar 01 verificación interna trimestral de la gestión a los trámites por el aplicativo SGDEA evaluando priorización de respuesta	Memorando con el reporte de la verificación	SUBDEMAR	01/02/2015	31/12/2015	2	Número de trámites revisados / Número de trámites programados para revisión
	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Realizar <u>campaña externa</u> informativa sobre el no cobro adicional por la realización de un trámite y procedimiento definido para los trámites	Campaña (Portal Marítimo Colombiano - cuñas radiales para Marina Estéreo y emisora de PONAL)	GRUCOG ACOES	01/02/2015	20/12/2015	2	Cantidad de mensajes publicados en el PMC / Cuñas radiales gestionadas

«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



II. Componente Anti trámites

1. Democratización y control social de la administración pública

La Dirección General Marítima con fundamento en su direccionamiento estratégico se encuentra trabajando en la Política de racionalización de trámites en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual promueve que los trámites que se establezcan en las entidades sean eficientes, ágiles y oportunos, sin que esto implique un esfuerzo y costo adicional para el usuario.

Se han adelantado actividades en la etapa de racionalización de trámites, puntualmente en el levantamiento de información y actualización de los procedimientos de los procesos que desarrolla la Entidad, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios al ciudadano como fin último de la misión de la Entidad.

La Estrategia Anti trámites es un componente del Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano en donde se incluyen acciones para la planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites y a través del desarrollo de tecnologías se formulan estrategias para facilitar la interacción entre los ciudadanos y servidores públicos en el desarrollo de la gestión pública, garantizando la efectividad en los servicios a la comunidad, de forma transparente y reducción de los factores de riesgo de corrupción en el sector para lo cual se definen las siguientes acciones anti-trámites.

2. Evaluación Estrategia Antitrámites 2014

Con el propósito de mantener la prestación de trámites y servicios en línea para los ciudadanos y usuarios, se implementan de manera permanente acciones de mejora para garantizar la satisfacción de las necesidades de éstos a través de la estrategia anti trámites, algunas de las tareas ejecutadas y para resaltar son:

- Con referencia a los servicios en línea, la Dirección General Marítima puso a disposición la información actualizada a través de la tienda virtual donde los usuarios realizan los pagos en línea de todos los trámites.
- En coordinación con la Subdirección de Marina Mercante se inició el estudio para la racionalización del trámite para “empresas de servicios marítimos”, fusión que permite la estandarización de ocho trámites en uno solo, lo que a su vez repercute en la racionalización general de la Entidad de treinta y cuatro trámites a veintisiete.



«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

- Se intervinieron los formularios de todos los trámites de Dimar, en su primera fase, con el fin de estandarizarlos y crear un formulario único de acuerdo a las temáticas que maneja la Entidad y con el fin de que se encuentren disponibles para el usuario de forma gratuita y oportuna en medio electrónico.
- Los trámites intervenidos se encuentran para aprobación y revisión de requisitos, con el fin de hacerlos visibles al usuario de una forma más clara y en lenguaje común.

Actualmente Dimar tiene automatizados los trámites de fletamentos y registro de naves a través del SITMAR (Sistema Integrado de Transporte Marítimo); las empresas y agencias marítimas a través de un usuario y clave ingresan los datos en el SITMAR “zona de consultas y descargas”, agilizando tiempos y eliminando costos y desplazamientos de los usuarios, así como aportando al uso eficiente del papel.

Finalmente se puede concluir que se dio cumplimiento al 90% de la estrategia definida para el 2014 (Ver Tabla 5 Evaluación Estrategia Antitrámites 2014), se continua con la tarea de identificar las entidades con las cuales Dimar va a trabajar el tema de interoperabilidad para un manejo eficiente de los trámites, permitiendo ingresar en bases de datos de otras entidades y aminorar los tiempos de respuesta y costos.

Es importante resaltar que a la fecha se han generado logros significativos como el incremento en la provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la mejora en la calidad de la información de la entidad en su sitio web, la apertura de espacios de participación a nuestros usuarios y la automatización de trámites.

3. Formulación de la Estrategia Antitrámites 2015

La Dirección General Marítima continuará desarrollando actividades para la racionalización, estandarización y automatización de sus trámites con el fin de facilitar el acceso por parte de la ciudadanía a los servicios ofrecidos; buscando adicionalmente:

- Disminuir el tiempo promedio para procesar los trámites y servicios en línea, tanto para la entidad como para los usuarios.
- Aumentar el porcentaje de trámites y servicios procesados en línea
- Mejorar el porcentaje de servicios de intercambio de información implementados tanto al interior de las cadenas de trámites, así como los relacionados con suplir la necesidad de información de otras entidades.



«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

Una de las principales actividades definidas para la vigencia 2015 consiste en formalizar la “Sede Electrónica”, espacio donde el usuario dispondrá de acceso multicanal a toda la información, así como a la gestión en línea de trámites y servicios, garantizando las condiciones de accesibilidad, usabilidad, calidad, seguridad, reserva y privacidad, ver Tabla 6 Estrategia Antitrámites Dimar 2015.



«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

 DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES				CODIGO: G02-FOR-55		
					Versión: 00		
Proceso:			PLANEACIÓN			Fecha: 10/04/2013	
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Estrategia Antitrámites Dimar 2014			Fecha Inicio:	01/03/2014	Fecha final:	20/12/2014
Responsable:	CN. Esteban Uribe Alzate			Área Organizacional / Unidad::	GRUCOG		
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional						
Lineas Estratégica:	FORTALECIMIENTO_INSTITUCIONAL						
Iniciativa Estratégica:	Sistematización del sistema de gestión de la calidad y MECI.						
Objetivo Estratégico/Calidad:	Afianzar los procesos gerenciales y de apoyo, para la efectiva gestión de los procesos misionales.						
Objetivo Específico / Descripción:	La Dirección General Marítima pensando en el bienestar del ciudadano, busca racionalizar los trámites mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos, buscando como finalidad que los trámites se realicen tanto de manera virtual como presencial disminuyendo los tiempos de los mismos.						

Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Acciones	Entregable/ Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta Anual	Indicador	Avance 2014	Observaciones
Estrategia Antitrámites Dimar 2014	Revisión de Trámites a intervenir	Partiendo de los trámites actuales, se realiza una revisión y selección de los trámites a intervenir (NUEVOS).	Listado de trámites a ser intervenidos	GRUCOG	01/03/2014	20/12/2014	2	# de trámites a ser inscritos / # total de trámites revisados	90%	Se adelantó el formato integrado con los requisitos y la normatividad correspondiente a los dos trámites a intervenir, pendiente la inscripción.
Estrategia Antitrámites Dimar 2014	Racionalización de Trámites	Intervenir los trámites a ser simplificados, estandarizados, eliminados, optimizados y/o automatizados con base en los nuevos trámites identificados.	Trámites Optimizados	GRUCOG	01/05/2014	20/12/2014	2	# de trámites racionalizados / # de trámites a ser racionalizados	90%	Se elaboró el borrador de la resolución donde se integran los dos trámites que se van a racionalizar en la Subdirección de Marina Mercante en uno solo, como la licencia para empresas de servicios marítimos; estos trámites se estandarizan por ser equivalentes frente a las pretensiones similares que puede presentar el usuario ante Dimar. La resolución se encuentra en revisión por parte del Grupo Asesor de la Dirección.
Estrategia Antitrámites Dimar 2014	Interoperabilidad	De acuerdo con las entidades identificadas como necesarias para realizar intercambio de información, priorizar y gestionar dichos procedimientos.	Acuerdos de interoperabilidad realizados	GRUCOG	01/05/2014	20/12/2014	4	Acuerdos de interoperabilidad realizados	90%	Se realizó acercamiento con cuatro entidades: Fiscalía General de la Nación, Dirección de Investigación Criminal e Interpol de la Policía Nacional, Ministerio de Justicia y del Derecho y la Dirección Nacional de Estupefacientes para definir el intercambio de información a través de un web service, facilitar la verificación de antecedentes por tráfico de estupefacientes y demás información pertinente; se encuentra en desarrollo el acuerdo definitivo con estas Entidades.
Avance Estrategia Antitrámites Dimar 2014									90%	

Tabla 5 Evaluación Estrategia Antitrámites 2014



«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

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA	FORMATO PLANES INSTITUCIONALES				CODIGO: G02-FOR-55			
	Proceso:		PLANEACIÓN		Versión: 00			
					Fecha: 10/04/2013			
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Estrategia Antitrámites Dimar 2015			Fecha Inicio:	01/01/2015	Fecha final:	20/12/2015	
Responsable:	CN. Esteban Uribe Alzate			Área Organizacional / Unidad:	GRUCOG			
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional							
Objetivo Estratégico:	Afianzar los procesos gerenciales y de apoyo para la efectiva gestión de los procesos misionales.							
Programa:	Fortalecimiento institucional para la eficiencia operacional							
Objetivo Específico / Descripción:	La Dirección General Marítima pensando en el bienestar del ciudadano, busca racionalizar los trámites mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los mismos, buscando como finalidad que los trámites se realicen tanto de manera virtual como presencial disminuyendo los tiempos de los mismos.							
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Periodo (Cantidad)	Indicador
Estrategia Antitrámites Dimar 2015	Estandarización de los trámites inscritos en el SUI	Actualizar requisitos, documentos, paso a paso, tarifas y formularios de los trámites inscritos en el SUI.	Reporte SUI	GRUCOG-SUBMERC-SUBDEMAR	01/01/2015	27/02/2015	1	Reporte del SUI
		Estandarizar los formularios de los trámites por temáticas.	Formularios	GRUCOG-SUBMERC-SUBDEMAR	01/02/2015	20/12/2015	De acuerdo a los definidos	No. de formularios documentados/No. de formularios definidos
	Racionalización de trámites	Racionalizar trámites de Empresas de servicios marítimos	Reporte SUI	SUBMERC	01/02/2015	18/12/2015	8	No. de trámites racionalizados en un trámite
		Incluir el trámite de Cabotaje en el SITMAR	Reporte Sitmar	SUBMERC	01/02/2015	18/12/2015	100%	Trámite incluido
		Eliminar los requisitos en los trámites que lo requieran	Reporte SUI	GRUCOG-SUBMERC-SUBDEMAR	01/02/2015	18/12/2015	No. de trámites que requieran ajuste	No. de trámites ajustados / No. de trámites que requieran ajuste
	Inscripción de trámites en el SUI	Inscribir trámite Letras de llamada en el SUI	Reporte SUI	SUBMERC	01/02/2015	18/12/2015	1	Trámite inscrito
		Inscribir trámite Autorización de Tendido, Mantenimiento y Reparación de Cables Submarinos en el SUI	Reporte SUI	SUBDEMAR	01/02/2015	18/12/2015	1	Trámite inscrito
		Inscribir trámite LRIT (Long-Range Identification and Tracking) en el SUI	Reporte SUI	ASIMPO	01/02/2015	18/12/2015	1	Trámite inscrito
	Inscripción de servicios en el SUI	Inscribir servicio "Certificado de tradición y libertad" en el SUI	Reporte SUI	SUBMERC	01/02/2015	18/12/2015	1	Servicio inscrito
		Automatización de trámites y servicios inscritos en el SUI	Lanzar la Sede Electrónica	Sede Electrónica	GRUCOG	01/02/2015	30/06/2015	1
	Descentralización de trámites	Lanzar la OAC (Oficina de Atención al Ciudadano)	OAC	GRUCOG ASEPA	01/02/2015	30/06/2015	1	OAC en producción
		Implementar la descentralización de los trámites de Gente de Mar (Se realizará socialización en el Taller de Trámites)	Documento oficial/Lista de asistencia al taller	SUBMERC	01/02/2015	30/06/2015	1	Documento oficial
	Cadena de trámites inscritos en el SUI	Realizar informe de viabilidad de generar una cadena de trámite para la Expedición o prórroga de permiso permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica y/o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas, con las entidades estatales correspondientes	Informe	SUBDEMAR	01/02/2015	18/12/2015	1	Informe
	Interoperabilidad	Oficializar e implementar la propuesta de la Política de uso y acceso a la Información Geográfica	Directiva	SUBDEMAR	01/02/2015	20/12/2015	1	Documento Oficial
	Ventanilla única	Lanzar la Sede Electrónica	Sede Electrónica	GRUCOG	01/02/2015	30/06/2015	1	Sede electrónica en producción
		Realizar informe de viabilidad para la generación de una "ventanilla única marítima"	Informe	GRUCOG	01/01/2015	30/06/2015	1	Informe

Tabla 6 Estrategia Antitrámites Dimar 2015

«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



III. Componente Rendición de Cuentas

1. Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2014

Durante la vigencia 2014 la Dirección General Marítima implementó una estrategia de Rendición de Cuentas orientada en la “aplicación de herramientas que facilitarían el encuentro y reflexión sobre los resultados y la gestión del período, enfocándose en las Unidades Regionales con el fin de orientarla al público objetivo”.

Dentro los principales resultados en cada uno de los elementos básicos para la rendición de cuentas, se encuentran los siguientes:

1.1. Información

- Publicación del Informe de Gestión 2013 y Publicación trimestral de los informes de ejecución de los proyectos de inversión vigencia 2014.
- Se complementó el motor de búsqueda avanzado de “Normatividad Marítima” como medio de consulta de la normatividad del Portal Marítimo Colombiano.
- Se publicó el Plan de Mejoramiento Institucional 2013.
- Se realizó la Implementación de Datos abiertos. A partir de la verificación de la información relacionada con los trámites, servicios que soportan el día a día del trabajo de acuerdo con funciones y competencias de los funcionarios; se realizó el levantamiento de la información de manera consensuada con los responsables y conocedores de los datos que administra la Dirección General Marítima en cada dependencia evaluando la viabilidad de convertirse en datos abiertos. Se realizó un análisis jurídico, priorización y documentación de los datos a publicar en función del impacto a la ciudadanía, utilizando un lenguaje claro y facilitando su búsqueda y uso. Se publicaron los primeros dos data set el 5 de noviembre 2014 en la plataforma dispuesta para ello por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y bajo los estándares y lineamientos requeridos. De igual forma la Dimar realizó la publicación en catálogos de datos referenciándolos en el Catálogo de Datos del Estado Colombiano (www.datos.gov.co).

1.2. Diálogo

- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Santa Marta). La Entidad realizó el pasado 21 de marzo de 2014 la IX Audiencia Pública de Rendición de



«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

Cuentas en la ciudad de Santa Marta en el Centro de Eventos y Negocios AIRAMA.

- Rendición de cuentas sectorial 2013–2014. Con ocasión de la rendición de cuentas sectorial realizada por el Ministerio de Defensa Nacional, se efectuó consolidación del estado de los contratos realizados y proyectados, las acciones realizadas para el fortalecimiento institucional, el estado y clasificación de quejas y reclamos, y la consulta de temas específicos de interés ciudadano de las vigencias 2013 y 2014.
- Comunicaciones en redes sociales para el ejercicio de rendición de cuentas. Como ejercicio permanente de rendición de cuentas se implementaron de manera inicial Facebook y Twitter, permitiendo captar atención y transmitir información de interés sobre la Entidad.

Facebook: Autoridad Marítima Colombiana

Twitter: [#dimarcolombia](https://twitter.com/dimarcolombia)

- Se encuentra en desarrollo la implementación del nuevo aplicativo para chat y el foro institucional que permitirá fortalecer la comunicación con el ciudadano de una manera más eficiente.
- Presentación y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas. Portal Marítimo Colombiano.
- La Dirección General Marítima realizó el lanzamiento del sistema de atención a peticiones «Escríbale al Director». La aplicación se encuentra disponible para su acceso desde internet ingresando a través del Portal Marítimo Colombiano, enlace «Escríbale al Director», en el que el usuario encontrará un formulario donde deberá ingresar los datos de la petición que desea interponer; una vez el ciudadano finalice el diligenciamiento del formulario, le será enviado al correo electrónico y número de celular registrados un mensaje de confirmación de creación de la solicitud y la clave de ingreso para conocer el estado de la misma.

1.3. Incentivos

- Se encuentra en desarrollo el curso virtual/interactivo de inducción, el cual incluye temas relacionados con la rendición de cuentas y vocación de servicio como servidores públicos.



«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



DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA
FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Entidad: Dirección General Marítima
 Sector: Defensa
 Fecha: Enero 30 de 2014

El enunciado de la estrategia: Formula el enunciado indicando a dónde se quiere llegar con cada componente de la rendición de cuentas en la vigencia, o en algunos de ellos, describiendo qué hacer.

ESTRATEGIA: La rendición de cuentas para 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 orientarlas al público objetivo, con el fin de tratar temas de su interés y competencia.
Conclusiones generales de diagnóstico (Describe una conclusión por componente de la rendición de cuentas, incluyendo debilidades que deben fortalecerse)

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 de encontrar publicados los documentos requeridos por la ley en el portal marítimo colombiano.	La entidad actualmente tiene debilidades en la generación de espacios de diálogo. La entidad tiene establecido el punto de servicio de atención al ciudadano.	Existen debilidades en herramientas de incentivos, se evidencia que no hay cultura de confianza hacia la entidad en caso de presentar PQRS
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 tienen definidos los procedimientos y filtros que permitan respaldar la calidad de la información publicada.	Se cuenta con un correo institucional de contacto con los ciudadanos.	
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, establecer actividades de corto y mediano plazo, y elegir estratégicamente aquellas que se realizarán en el año 2012/2014. Algunos aspectos de la formulación de esta estrategia consisten en decidir qué componentes de la rendición de cuentas (información,

MECANISMO	ACTIVIDAD	MEDIO DE DIFUSIÓN	INDICADOR / META	FECHA LÍMITE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	INFORMACIÓN										SEGUIMIENTO				
						INFORMACI	DIÁLOGO**	INCENTIVOS	AVANCE	OBSERVACIONES	Fecha reporte									
INFORME DE GESTIÓN	Publicar el plan de acción 2014 de la entidad en la web de Dimar.	Sitio Web	Cumplimiento fechas publicación plan de acción	28/02/2014	PD. Maurizio Maldonado	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se encuentra publicado en el Prtal Marítimo Colombiano. https://www.dimar.mil.co/content/plan-de-acc%C3%83n-0	28/04/2014
INFORME DE GESTIÓN	Publicar Plan GEL 2014 de la entidad en la web de Dimar.	Sitio Web	Cumplimiento fechas publicación plan de acción	30/01/2014	Ts. Pablo Trujillo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se formula Plan GEL a 2015	31/01/2014
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	28/02/2014	PD. Juan Franco	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	<ul style="list-style-type: none"> Cartagena Boat Show (marzo 2014) Colombia Off and Gas (abril 2014) Ferías servicio y atención al ciudadano en Malambo, Atlántico, abril 2014. https://www.dimar.mil.co/content/la-poblacion-de-malambo-mar-ca-de-la-autoridad-maritima-nacional Foro de Desarrollo Fluvial y Seguridad del Río Magdalena (12 y 13 de junio de 2014). Día de la Gente de Mar (25 de junio de 2014). https://www.dimar.mil.co/content/dimar-se-unio-la-celebracion-del-dia-de-la-gente-de-mar-en-bogota Feria del mar y del río (Barranquilla 1,2 y 3 agosto). Semana del Mar en Cali (27 al 31 agosto de 2014). https://www.dimar.mil.co/content/ninos-y-adultos-exploran-nuestro-pais-maritimo-en-la-semana-del-mar-cali-2014 https://www.dimar.mil.co/content/dimar-participa-en-la-celebracion-de-la-semana-del-mar-en-cali https://www.dimar.mil.co/content/dimar-presente-en-la-semana-del-mar-en-cali Desayuno con el Gremio Marítimo, para explicar la nueva tarifa SEMAR (enero 2014). Lanzamiento del canal de acceso de Cartagena (enero 2014). Rendición de Cuentas (marzo 2014). El Desayuno Gremio marítimo, Tarifa SEMAR (abril 2014). Desayuno informativo sobre Variabilidad climática (mayo 2014). Ferías de atención al ciudadano en Turkey de 2014. 	15/01/2015
AUDIENCIA PÚBLICA	Realizar difusión de la audiencia pública.	Sitio WEB, Medios impresos, Cuñas radiales, Redes sociales, Carteleras, Computador, 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	PD. Juan Franco	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se realizó difusión por folletos, radio, prensa e internet a la comunidad sobre la programación y ejecución de la VIII Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	28/04/2014
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Fortalecer la estructura de consulta de normatividad de la página web de DIMAR	Sitio Web	Medio de consulta normativa actualizado	30/06/2014	PD. Juan Franco	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se implementó una Búsqueda Avanzada en el link Normatividad Marítima del PMIC	28/04/2014
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	30/06/2014	PD. Juan Franco	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Los manuales se encuentran desarrollados y se tienen para consulta interna en formato digital en el área.	28/04/2014
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	15/01/2014	PD. Adriana Alarcón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se elabora y difunde el modelo de atención al ciudadano. Circular No. 29201400077 de Enero/2014 https://www.dimar.mil.co/intranet/content/29201400077-gruoc-modelo-de-atencion-al-ciudadano-y-participacion	31/01/2014
CHAT	Implementar el nuevo aplicativo para chat institucional para comunicación con el ciudadano.	Sitio Web	Aplicativo implementado	30/06/2014	PD. Adriana Alarcón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	70%	El chat así como el foro institucional ya se encuentran desarrollados y publicados en el Portal Marítimo Colombiano, a la fecha está pendiente la campaña de lanzamiento, la cual está planeada realizarse la primera semana de febrero de 2015. https://www.dimar.mil.co/content/chat-1 .	12/05/2014
PARTICIPACIÓN EN MEDIOS ELECTRÓNICOS	Realizar foros virtuales con periodicidad trimestral	Sitio Web	Foros Realizados/Foros Programados	30/06/2014	PD. Adriana Alarcón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	70%		12/05/2014
GENERAL	Consolidar Base de Datos con información discriminada de grupos de interés relacionados con la misión de la Entidad.	Intranet	Base de Datos publicada	20/12/2014	PD. Adriana Alarcón	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Las bases de datos fueron compartidas para la rendición de cuentas llevada a cabo en el presente año de acuerdo con la información solicitada por Gplad.	12/05/2014
GENERAL	Realizar socialización del GEL con los servidores públicos de la Entidad.	Intranet, correos electrónicos y/o reuniones	No. Funcionarios participantes/No. Funcionarios invitados	20/02/2014	Ts. Nancy Ovalle Ts. Pablo Trujillo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se socializa plan GEL mediante Circular No.29201305772 de /2013 y reunión con dependencias de la Entidad.	31/01/2014
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	01/06/2014	Ts. Nancy Ovalle Ts. Pablo Trujillo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Se inició el 28 de julio de 2014 y el 28 de agosto de 2014, el Taller de sensibilización de Gobierno en Línea y racionalización de trámites para todos los funcionarios de Dimar. En la primera sesión se capacitaron 66 funcionarios. Así mismo, se creó un cronograma de capacitación y socialización para realizar el taller a nivel unidades regionales, se encuentra pendiente revisión y aprobación por parte del Coordinador de Grupo.	15/01/2015

«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





Estrategia de Rendición de Cuentas

Periodo observado:	Entre 01/01/2014 y 01/01/2015
Agrupado por:	Mecanismo
% Avance Real:	79%
% Cumplimiento:	92%

	Nombre	# Total (tareas)	Tareas finalizadas	Tareas en desarrollo	Avance real	% Cumplimiento
Mecanismo	Estrategia de Rendición de Cuentas	24	19	5	● 79%	● 92%
	Informe de Gestión	3	3	0	● 100%	● 100%
	Audiencia Pública	7	7	0	● 100%	● 100%
	DIMAR en redes sociales	1	1	0	● 100%	● 100%
	Participación en Medios Electrónicos	6	5	1	● 83%	● 95%
	Chat	1	0	1	● 0%	● 70%
	Inducción	1	0	1	● 0%	● 0%
	General	5	3	2	● 60%	● 92%

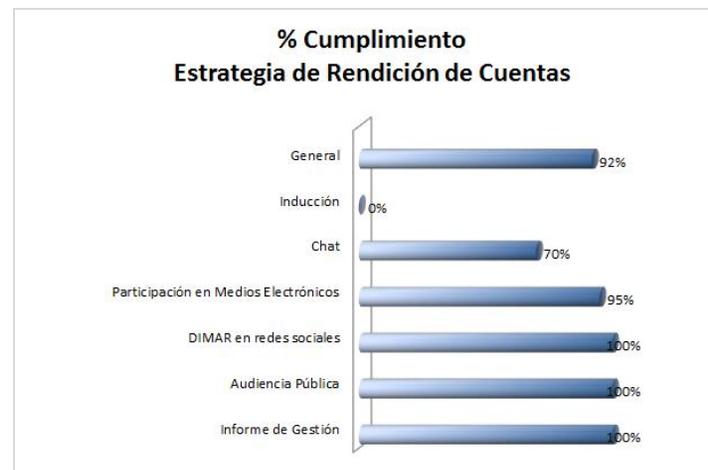


Tabla 8 Evaluación Estrategia Rendición de Cuentas 2014 por mecanismos



«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

2. Diagnóstico Proceso de Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, se realiza el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la entidad a través del diagnóstico, lo anterior con el fin de contar con la información necesaria para diseñar la estrategia para la siguiente vigencia, los resultados se presentan a continuación:

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIAGNÓSTICO ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Entidad: Dirección General Marítima

Sector: Defensa

Periodo observado entre: 01/01/2014 y 01/01/2015

ESTRATEGIA : La rendición de cuentas para la Dirección General Marítima se enfocará en la aplicación de herramientas que faciliten el encuentro y reflexión sobre los resultados y la gestión del periodo, enfocándose en las Unidades Regionales orientarlas al público objetivo, con el fin de tratar temas de su interés y competencia.

1	No se realiza
2	Se realiza de manera insuficiente
3	Se realiza algunas veces
4	Se realiza muchas veces
5	Se realiza siempre

INFORMACIÓN	1	2	3	4	5	REGISTROS
1 Visibilidad permanente del proceso de RdC en la página Web.				x		Portal Marítimo Colombiano
2 Publicación proactiva de la información de interés público sin que sea solicitada por los ciudadanos.				x		Portal Marítimo Colombiano, Facebook, twitter
3 Entrega de informes de gestión y seguimiento en RdC a varias organizaciones sociales, a través de medios impresos, presenciales.				x		Invitación - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (Brochure)
4 Diseño de estrategia de difusión de la información para la RdC.	X					
5 Mecanismos de ayuda y orientación a la ciudadanía para la búsqueda y comprensión de la información (Facilidad en requisitos para solicitar y entregar información).					x	Portal Marítimo Colombiano (Preguntas frecuentes, PQR'S, Normatividad Marítima,..) Capitanías de Puerto (Gestores de servicios)
6 Difusión de los medios y mecanismos de acceso a la información sobre RdC dirigido a la ciudadanía.				x		Difusión del Sistema de Atención a Peticiones "Escribale al Director", Zona de consultas y descargas - Portal Marítimo Colombiano.
7 Uso de la internet para divulgar el informe de gestión de la RdC (Correos electrónicos, blogs, twitter, redes sociales, etc.)				x		Publicación Informe de Gestión - Portal Marítimo Colombiano
8 Identificación de necesidades de información de la población.				x		Identificación de Preguntas frecuentes y clasificación de PQRS en el Portal Marítimo Colombiano
9 Publicación de los informes de gestión sobre RdC 30 días antes de los eventos.				x		Portal Marítimo Colombiano
10 Atención de solicitudes y seguimiento a consultas, derechos de petición y tutelas realizadas por la ciudadanía a la gestión pública.					x	Sistema de Atención a Peticiones "Escribale al Director" y tutelas a partir del Grupo Legal Marítimo
11 Entrega ordenada de datos de interés público, teniendo en cuenta criterios de información sobre reserva legal.				x		SUIT, Zona de consultas y descargas, Pronósticos Meteorológicos.
12 Visibilidad de información obligatoria de RdC (Misión, visión, contratación, entre otros).					x	Portal Marítimo Colombiano
13 Encuesta de satisfacción de los ciudadanos frente al acceso de los informes de gestión y las actividades de RdC.		x				
14 Clasificación de quejas o reclamos frecuentes relacionadas con la atención de derechos					x	Sistema de Atención a Peticiones "Escribale al Director"
15 Descripción de las metas institucionales previstas para la vigencia		x				
16 Elaboración de Informes de gestión basados en indicadores y metas.					x	Portal Marítimo Colombiano - Informe de Gestión
17 Inclusión en el informe de gestión del análisis de indicadores sobre el estado de los derechos ciudadanos atendidos de acuerdo con las funciones y misión institucional.				x		Portal Marítimo Colombiano - Informe de Gestión
18 Definición de formatos y procedimientos para captura de información para la RdC			x			
19 Definición de procedimientos para clasificar la información teniendo en cuenta la recolección y análisis de la información con base en indicadores establecidos			x			
20 Cumplimiento de plazos para la entrega de información a la ciudadanía sobre RdC					x	Informe de Gestión - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
21 Actualización de la información requerida para la RdC adecuando los informes al lenguaje ciudadano					x	Portal Marítimo Colombiano
EVALUACIÓN						66%

Tabla 9 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Información



«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

DIÁLOGO	1	2	3	4	5	REGISTROS
1 Base de datos con Identificación de grupos de interés y organizaciones sociales.					x	Portal Marítimo Colombiano - Caracterización de usuarios
2 Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la RdC	x					
3 Convocatoria a audiencia con plazo no inferior a 30 días				x		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
4 Diversificación de canales para realizar la convocatoria.				x		Radio, Prensa, telefonía móvil, Conmutador, folletos impresos, banner y correo postal.
5 Realización de eventos presenciales de difusión de los informes de RdC.				x		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
6 Motivación directa a ciudadanía para participar en los encuentros de RdC.				x		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Convocatoria
7 Información sobre procedimiento para la participación ciudadana en la RdC	x					
8 Convocatoria a diversos grupos sociales para participar en el proceso de RdC				x		Portal Marítimo Colombiano, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Convocatoria
9 Evaluación de la gestión institucional efectuada por al menos tres organizaciones sociales	x					
10 Realización de más de un evento presencial de RdC con ciudadanos					x	I Desayuno con el Gremio Marítimo, para explicar la nueva tarifa SEMAR, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, I Foro de Desarrollo Fluvial y Seguridad del Río Magdalena
11 Encuentros de análisis con la ciudadanía sobre los avances en la gestión institucional	x					
12 Realización de Audiencia pública anual					x	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
13 La metodología de la audiencia pública incluye talleres, mesas de trabajo o conversatorios con los ciudadanos					x	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
14 Participación de la ciudadanía en los eventos presenciales mostrando su evaluación frente a metas e indicadores				x		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
15 Interacción en línea a través de varios mecanismos como: chat, foros, blogs, redes sociales para intercambio de opiniones sobre el informe de gestión	x					
16 Recolección y análisis de observaciones, preguntas y propuestas ciudadanas					x	Sistema de Atención a Peticiones "Escribale al Director"
17 Información disponible sobre el derecho de acceso a la información y controles institucionales					x	Portal Marítimo Colombiano, https://www.dimar.mil.co/content/datos-abiertos
18 Petición de Ciudadanos para la realización de eventos de RdC	x					
EVALUACIÓN						67%

Tabla 10 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Diálogo

INCENTIVOS	1	2	3	4	5	REGISTROS
1 Capacitación a la ciudadanía y los servidores públicos para participar en la RdC.	x					
2 Publicación de memorias de encuentros y evaluaciones ciudadanas frente a la gestión institucional			x			Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
3 Inclusión en el plan de mejoramiento institucional de acciones con base en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos	x					
4 Divulgación de compromisos de mejora incluidos por la administración en planes de mejoramiento institucional	x					
5 Acuerdos con grupos de ciudadanos de cronograma de seguimiento a compromisos de mejora	x					
6 Establecimiento de dispositivos de fácil acceso para realizar el seguimiento a compromisos	x					
7 Asistencia y evaluación de órganos de control al proceso de RdC				x		Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
8 Presentación de Informes ante órganos de control derivados de la RdC				x		
9 Controles o sanciones a quienes incumplan u obstruyan el acceso a la información				x		
10 Respuesta a preguntas y quejas presentadas en la RdC					x	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
11 Medición de la satisfacción ciudadana con resultados de la RdC				x		
12 Evaluación de la audiencia pública de RdC					x	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
13 Evaluación del proceso de RdC con los interesados					x	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas - Informe
14 Evaluación institucional del proceso por el grupo interno conformado					x	Plan de Mejoramiento
15 Difusión de resultados de la evaluación del proceso	x					
EVALUACIÓN						47%

Tabla 11 Diagnóstico Estrategia de Rendición de Cuentas – Incentivos



«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

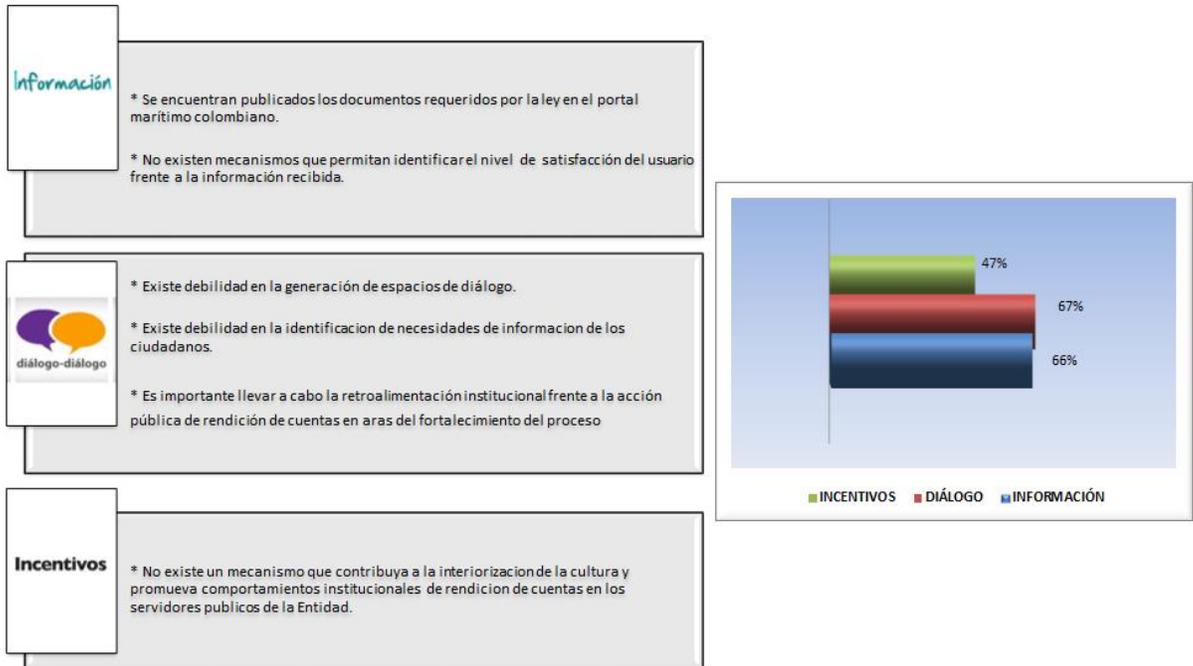


Tabla 12 Diagnóstico Estrategia Rendición de Cuentas Dimar

3. Formulación Estrategia de Rendición de Cuentas 2015

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



DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Entidad: Dirección General Marítima
Sector: Defensa
Fecha: Enero 30 de 2015

OBJETIVO: Aplicar herramientas orientadas al ciudadano que faciliten el encuentro y reflexión sobre los resultados y la gestión del período, con el fin de fomentar el diálogo y retroalimentación.

Con base en el diagnóstico de la Entidad respecto al proceso de rendición de cuentas, establecer actividades de corto y mediano plazo, y elegir estratégicamente aquellas que se realizarán en el año. Algunos aspectos de esta estrategia consisten en decidir qué componentes de la rendición de cuentas (información, diálogo o incentivos) serán desarrollados durante lo vigencia con el fin de dar cumplimiento a los objetivos del Código 3634 de 2010, de acuerdo con los recursos financieros y no financieros, físicos, recursos humanos y logísticos.

MECANISMO	ACTIVIDAD	MEDIO DE DIFUSIÓN	INDICADOR / META	FECHA LÍMITE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS (DETALLADOS)			ESTADO	AVANCE
						Humanos	Financieros	Logísticos		
Acceso a la información pública	Publicar trimestralmente el avance del Plan de Acción 2015 de la Entidad en el Portal Marítimo Colombiano.	Sitio Web	Cumplimiento fechas publicación	30 días posterior al trimestre vencido	PD. Mauricio Maldonado	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Acceso a la información pública	Publicar la Estrategia de Gobierno en Línea de la entidad en la web de Dimar.	Sitio Web	Cumplimiento fechas publicación	30/01/2015	TS. Nancy Ovalle	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Audiencia Pública	Diseñar y ejecutar la estrategia de difusión de la Entidad de la información para la Rendición de Cuentas	Estrategia, Diseño gráfico, pláticas comunicativas, etc.	Diseño y ejecución de la estrategia	06/03/2015	CF. Rómulo Areiza	03 funcionarios	N/A	Envío de material físico e las Unidades	X	X
Audiencia Pública	Realizar difusión de la audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Sitio WEB, Medios impresos, Cuñas radiales, Redes sociales, Carteleras, Computador, 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	CF Rómulo Areiza	03 funcionarios	N/A	Envío de material físico (afiches), Coordinaciones para la difusión	X	X
Cultura de rendición de cuentas	Implementar estrategia de participación por medios electrónicos. En apoyo con Acces implementados redes sociales. Protocolos atención por canales electrónicos. Procedimientos para implementar estrategia de participación por medios electrónicos. Realizar el procedimiento para APP (reporte de incidentes por parte de los usuarios).	Implementación chat	Chat implementado	27/02/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A	N/A	X	X
		Implementación foro.	Foro implementado	11/12/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
		Implementación Blog con apoyo de Acces.	Blog implementado	30/06/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A		X	X
		Redes implementadas	Redes implementadas	30/06/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A		X	X
		Protocolos atención por canales electrónicos	Documento	30/04/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A		X	X
Cultura de rendición de cuentas	Realizar estudio de percepción del ciudadano	N/A	Informe	11/12/2015	PD. Adriana Alarcón	02 funcionarios	N/A		X	X
Acceso a la información pública	Fortalecer la apertura de datos primarios e la ciudadanía (Inventario de Datos - Priorización y Plan Apertura de Datos - Documentar y Estructurar Datos - Publicar y Promocionar Datos Abiertos (Acces)	Sitio Web-actas-reports	Inventario de Datos - Priorización y Plan Apertura de Datos - Documentar y Estructurar Datos - Publicar y Promocionar Datos Abiertos	30/12/2015	PD. Adriana Alarcón TS. Nancy Ovalle	02 funcionarios en colaboración de todos los procesos	N/A	Página Web Dimar y Ministerio de la Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	X	X
Audiencia Pública	Definir e implementar en el aplicativo "Sistema para la Gestión de Actividades e Informes" un mecanismo que permita consolidar los registros de las actividades de rendición de cuentas realizadas por las Unidades durante el año 2015, consideradas como: Espacio de información, diálogo e incentivos entre la Entidad y la ciudadanía.	Correo Electrónico	Consolidación de actividades realizadas	31/07/2015	TS. Angie Rubio PD. Lisbeth Ortega	02 funcionarios	N/A	Sistema para la Gestión de Actividades e Informes	X	X
Audiencia Pública	Consolidar y publicar Informe de Gestión vigencia 2014	Sitio Web	Informe de Gestión Dimar	13/02/2015	PD. Carlos Potanco	03 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Audiencia Pública	Programación, coordinación y ejecución Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Correo electrónico	Cumplimiento de permisos establecidos por el DAPP	31/03/2015	PD. Lisbeth Ortega	03 funcionarios	N/A	Cámara de video, video beam, retroproyector, computadora, micrófono, audífono, papelería	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 audiencia pública de rendición de cuentas publicado	15/04/2015	PD. Lisbeth Ortega	03 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Acceso a la información pública	Publicar semestralmente los indicadores de eficacia de los objetivos del Plan Estratégico de Desarrollo.	Sitio Web	Publicaciones realizadas (publicaciones Programadas [2])	30 días posterior al semestre vencido	PD. Mauricio Maldonado	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Acceso a la información pública	Publicar Proyectos de Inversión 2015 y avance trimestral	Sitio Web	Documento Publicado	10 días posterior al trimestre vencido	PD. Álvaro Martínez	01 funcionario	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Cultura de rendición de cuentas	Definir y/o actualizar el procedimiento y formatos relacionados con la Rendición de Cuentas de la entidad, basados en el CONPE 3634 de 2010	SIMEC - Software de Calidad de Dimar	Creación/actualización documentos	30/06/2015	PD. Lisbeth Ortega	03 funcionarios	N/A	Intranet	X	X
Acceso a la información pública	Publicar Plan de Mejoramiento Institucional 2014	Sitio Web	Documento Publicado	30/01/2015	PD. Juan Carlos Bernal	03 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Cultura de rendición de cuentas	Definir y estructurar contenido temático que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos de la Entidad.	Documento	Documento	29/05/2015	PD. Lisbeth Ortega	02 funcionarios	N/A	Adquisición herramienta de inducción	X	X
Cultura de rendición de cuentas	Gestionar la inclusión en el curso de inducción de temas relacionados con la rendición de cuentas.	Herramienta de inducción	Presentación generalidades de rendición de cuentas	30/06/2015	PD. Alberto Amaya	02 funcionarios	N/A	Adquisición herramienta de inducción	X	X
Acceso a la información pública	Facilitar a disposición de los ciudadanos toda la información de carácter pública, a través de diversos canales.	Sitio web	información publicada - recciones	28/06/2015	TS. Nancy Ovalle TS. Pablo Trujillo	02 Funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X
Acceso a la información pública	Intervenir y/o actualizar la información que se encuentre publicada en los sistemas de información y en la base de datos aplicando la Ley de protección de datos.	base de datos	información intervenida y/o actualizada/ bases de datos	30/12/2015	TS. Nancy Ovalle TS. Pablo Trujillo	02 Funcionarios	N/A	Página Web de Dimar/ sistemas de información	X	X
Acceso a la información pública	Descripción del alcance de las actividades del Plan de Acción Institucional previstas para la vigencia	Sitio Web	Documento Publicado	27/02/2015	PD. Mauricio Maldonado	02 funcionarios	N/A	Página Web de Dimar	X	X

Tabla 13 Estrategia de Rendición de Cuentas Dimar 2015

«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



IV. Componente Atención al Ciudadano

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

1. Democratización y control social de la administración pública

Durante la vigencia 2014 la Dirección General Marítima, tras un análisis detallado de su estado actual y la generación prospectiva de la Entidad hacia 2030, ratificó que el ciudadano es su eje transversal así como su satisfacción, haciendo de éste su principal responsabilidad en coordinación con los parámetros legales y normativos internacionales.

Dado lo anterior, el Sistema de Participación y Servicio al Ciudadano, continúa siendo una iniciativa estratégica de Dimar, que tiene por objeto no sólo optimizar los canales de atención sino innovar en sus formas de comunicación con la comunidad, yendo de la mano de los avances de las tecnologías de la información; esto con el fin de generar un mayor acercamiento con los ciudadanos y así establecer comunicaciones de doble vía donde podamos identificar de manera constante, oportunidades de mejora que redunden en la satisfacción de nuestros clientes.

2. Canales de atención disponibles:

La Entidad cuenta con los siguientes canales de atención:

	Atención telefónica a través del conmutador de la sede central en Bogotá (2200490) o en cada una de sus unidades regionales. Para conocer el contacto con las unidades regionales ingrese al Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co .
	Atención presencial en su sede central en Bogotá (Carrera 54 # 26-50 CAN) o en cada una de sus unidades regionales. Para conocer la dirección de las unidades regionales ingrese al Portal Marítimo Colombiano www.dimar.mil.co .
	Línea Anticorrupción, gratuita a nivel nacional 01-8000-911670.



«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

	Portal Marítimo Colombiano (www.dimar.mil.co) Actualización permanente.
	Correo electrónico (dimar@dimar.mil.co)
	Buzón de sugerencias (ubicados en todas las unidades regionales).
	Correo Postal, oficina de registro y correspondencia en la sede central en Bogotá (Carrera 54 # 26-50 CAN) o en cada una de sus unidades regionales.
	Ingrese a www.dimar.mil.co , enlace «Escríbale al Director», a través del cual se interpone cualquier modalidad de petición.

3. Evaluación del Plan de Atención al Ciudadano 2014

Para el año 2014, la Dirección General Marítima realizó el lanzamiento del sistema de atención a peticiones «Escríbale al Director», herramienta que también apoyó el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía.

La aplicación se encuentra disponible para su acceso desde internet, ingresando a través del Portal Marítimo Colombiano el enlace «Escríbale al Director», en el que el usuario encontrará un formulario, donde deberá ingresar los datos de la petición que desea interponer. Una vez el ciudadano finalice el diligenciamiento del formulario le será enviado al correo electrónico y número de celular registrados un mensaje de confirmación de creación de la solicitud y la clave de ingreso para conocer el estado de la misma. De la misma forma funciona, en el que caso en que la persona olvide su clave de ingreso, deberá registrar el correo electrónico y/o número de celular registrado a donde le llegará nuevamente la clave de la petición.

Internamente el sistema cuenta con cuatro roles para la administración y gestión de éste, así:

- Gestor de servicio para la Sede Central y las Capitanías de Puerto,
- Responsable de la petición
- Administrador del sistema y
- Responsable del sistema.

«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



El flujo que surte cada una de las peticiones se realiza de acuerdo con el procedimiento establecido, el cual va desde el análisis de la solicitud del ciudadano determinando que la información recibida permite la respuesta de la Entidad, pasando por cada uno de los roles de acuerdo con la pertinencia de la solicitud, hasta la sugerencia del levantamiento de acciones preventivas, correctivas o de mejora, derivadas de la evidencia de la materialización de una no conformidad real o potencial, de acuerdo con lo establecido por las directrices del Sistema de Gestión de la Entidad.

Esta herramienta está diseñada con el fin de minimizar el número de peticiones que ingresan a los correos institucionales de los funcionarios, centralizar su recepción y tratamiento, así como garantizar la respuesta oportuna a los usuarios.



«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

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES						CODIGO: G02-FOR-55		
		Proceso:			PLANEACIÓN			Versión: 00		
								Fecha: 10/04/2013		
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:		Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				Fecha Inicio:	01/02/2014	Fecha final:	20/12/2014	
Responsable:		CN. Esteban Uribe Alzate				Área Organizacional / Unidad: GRUCOG				
Proceso:		G1 - Direccionamiento Institucional								
Lineas Estratégica:		FORTALECIMIENTO_INSTITUCIONAL								
Iniciativa Estratégica:		Sistema de participación y atención al ciudadano.								
Objetivo Estratégico/Calidad:		Afianzar los procesos gerenciales y de apoyo, para la efectiva gestión de los procesos misionales.								
Objetivo Específico / Descripción:		La Dirección General Marítima - Dimar, en cumplimiento de su Plan Estratégico de Desarrollo 2011-2019, donde evidencia como uno de sus principales pilares «la procura constante por la excelencia y, continuo afianzamiento del servicio de participación y atención al ciudadano», continúa en el 2014, comprometida con la implementación de un servicio oportuno, participativo y eficiente que convierta a cada uno de los ciudadanos en parte activa «de las gestiones que se realizan para la mejora en el desarrollo de su actividad».								
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Acciones	Entregable/ Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Meta Anual	Indicador	Avance 2014	Observaciones
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2014 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención al cliente interno	Definir mecanismo de denuncias internas y su tratamiento	Procedimiento documentado	CGRUCOG	01/01/2014	28/03/2014	1	Procedimiento documentado	100%	El procedimiento de atención a peticiones internas se aprueba el 28 de abril de 2014, con código G1-PRO-075 versión 0; en reunión con el Grupo de Desarrollo Humano se acuerda que las peticiones internas serán administradas por el proceso de gestión de personal. Con memorando No. 200800R-MD-DIMAR-GRUCOG del 20 de mayo de 2014, se formaliza el traslado del procedimiento. Así mismo con correo del 22 de mayo de 2014 se informa a mejoramiento continuo del Grupo de Planeación el traslado realizado. Se encuentra pendiente la implementación del procedimiento por parte del Grupo de Desarrollo Humano.
		Aprobar y divulgar la actualización de los protocolos de atención, la Política de la Entidad de Servicio de Atención al Ciudadano y la Directiva Permanente N°.00015 de Diciembre 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	CGRUCOG	01/02/2014	30/05/2014	1	Directiva publicada	70%	La Directiva y anexos se encuentra en revisión por parte del señor Coordinador Genral. Se programa su aprobación para 27/02/2015.
		Gestionar la formulación del plan para implementar el Modelo de Atención al Ciudadano	Plan propuesto	CGRUCOG	01/03/2014	20/12/2014	1	Estrategia formulada	100%	Se realizan las gestiones pertinentes para formular el Plan para implementar el Modelo de Atención al Ciudadano, el cual se desarrolla en el transcurso de la vigencia. Se documentaron los procedimientos y documentos de registro correspondientes. Quedan pendientes para ser ejecutadas en la vigencia 2015 las siguientes actividades: «Tercerizar proceso de recepción de trámites» y «Documentar las etapas de recepción y devolución de trámites» que hacen parte del Modelo de Atención al Ciudadano, dado que los procesos responsables de trámites entregaron la información de los mismos en la semana del 18 al 21 de noviembre/14.
		Implementar la estrategia de participación por medios electrónicos.	Informe de la Estrategia de participación implementada	CGRUCOG	01/04/2014	19/12/2014	1	Estrategia formulada	100%	La implementación de la estrategia por medios electrónicos ha sido implementada por el Área de Comunicaciones Estratégicas; a la fecha ACOES ha implementado facebook, twitter, YouTube y se encuentran documentando el uso de instagram.
	Afianzar la cultura se servicio al ciudadano en los servidores públicos	Gestionar con el proceso de gestión de personal la creación del programa de capacitación y sensibilización acerca de la cultura del servicio al ciudadano interior de la Entidad.	Propuesta del programa de capacitación y sensibilización (cultura del servicio al interior de la Entidad).	CGRUCOG	01/08/2014	30/09/2014	1	Programa presentado	30%	Se realizó un acercamiento con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, en el que se obtuvo un modelo de estudio de capacitación basado en un módulo de introducción y tres módulos de profundización en los cuales se orienta a los funcionarios en temas de servicio y participación ciudadana. Esta propuesta será enviada al Grupo de Desarrollo Humano con el fin de evaluar su pertinencia y aplicación en la Entidad durante la vigencia 2015.
Avance Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2014									80%	

Tabla 14 Evaluación Plan de Atención al Ciudadano 2014

«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



4. Formulación del Plan de Atención al Ciudadano 2015

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA		FORMATO PLANES INSTITUCIONALES						CODIGO: G02-FOR-55	
								Versión: 00	
		Proceso:			PLANEACIÓN			Fecha: 10/04/2013	
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2015 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				Fecha Inicio:	15/01/2015	Fecha final:	11/12/2015	
Responsable:	CN. Esteban Uribe Alzate				Área Organizacional / Unidad:		GRUCOG		
Proceso:	G1 - Direccionamiento Institucional								
Objetivo Estratégico:	Aflanzar los procesos gerenciales y de apoyo para la efectiva gestión de los procesos misionales.								
Programa:	Fortalecimiento institucional para la eficiencia operacional								
Objetivo Especifico / Descripción:	Desarrollar un esquema de servicio al ciudadano-cliente de acceso equitativo, eficiente, transparente y participativo, que permita ver al ciudadano-cliente como un agente que brinda a la Entidad oportunidades de mejora, ofreciéndole al mismo, un servicio efectivo y de calidad, generando así altos índices de satisfacción, permitiendo un mayor acercamiento y confianza entre las partes.								
Nombre del Proyecto/Componente/Plan:	Categoría	Tareas	Entregable/Meta	Responsable	Fecha Inicial programada	Fecha Fin programada	Meta Anual o del Periodo (Cantidad)	Indicador	
Plan de Atención al Ciudadano vigencia 2015 - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Gestionar con el proceso de Gestión de Personal (Grudhu) el programa de capacitación y sensibilización en cultura del servicio.	Enviar a Grudhu la propuesta correspondiente para la creación del programa de capacitación y sensibilización en cultura del servicio.	Documento propuesta	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	31/03/2015	1	Documento Propuesta	
		Solicitar a Grudhu retroalimentación de la propuesta para la creación del programa de capacitación y sensibilización en cultura del servicio.	Oficio, señal, correo	GRUCOG ASEPAAC	01/04/2015	26/06/2015	1	Comunicación /Documento	
		Enviar a Grudhu la solicitud de evaluación de desempeño de los funcionarios que realizan atención al ciudadano.	Documento propuesta	GRUCOG ASEPAAC	01/04/2015	26/06/2015	1	Documento Propuesta	
		Solicitar a Grudhu retroalimentación de la propuesta para la evaluación de desempeño de los funcionarios que realizan atención al ciudadano.	Oficio, señal, correo	GRUCOG ASEPAAC	01/04/2015	26/06/2015	1	Comunicación /Documento	
	Validar la actualización de la Directiva Permanente de Atención al Ciudadano.	Firmar y validar la Directiva Permanente de Atención al Ciudadano por parte de Grucog y señor Dimar.	Directiva firmada	GRUCOG	15/01/2015	27/02/2015	1	Directiva	
	Implementar estrategia de participación por medios electrónicos.	Implementar chat. (Rendición de cuentas)	Chat en el PMC	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	27/02/2015	1	Mecanismo implementado	
		Implementar mecanismo para foros. (Rendición de cuentas)	Foro en PMC	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	31/03/2014	1	Mecanismo implementado	
		Implementar Blog con apoyo de Acoes.	Blog en el PMC	GRUCOG ASEPAAC	01/04/2015	30/06/2015	1	Mecanismo implementado	
		Implementar las redes sociales con el apoyo con Acoes.	Documento de estrategia	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	30/06/2015	1	Mecanismo implementado	
		Documentar los protocolos de atención por canales electrónicos.	Documento	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	30/04/2015	1	Protocolo documentado	
		Documentar el procedimiento para APP «reporte de incidentes por parte de los usuarios».	Procedimiento	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	30/04/2015	1	Procedimiento	
	Realizar estudio de percepción del ciudadano.	Documentar del EDP para realizar el estudio de percepción del ciudadano.	EDP	GRUCOG ASEPAAC	01/07/2015	31/07/2015	1	EDP	
		Implementar con la empresa correspondiente del estudio de percepción del ciudadano.	Informes de Ejecución del Contrato	GRUCOG ASEPAAC	01/10/2015	13/11/2015	1	Documento/Informe del Estudio de la percepción del ciudadano	
		Socializar los resultados del estudio de percepción del ciudadano para la toma de acciones de mejora.	Resultados Evaluación	GRUCOG ASEPAAC	17/11/2015	11/12/2015	1	Documento de socialización	
	Actualización software de atención a peticiones.	Revisar y actualizar el procedimiento de atención a peticiones.	Procedimiento actualizado	GRUCOG ASEPAAC	15/01/2015	30/01/2015	1	Procedimiento	
		Documentar el EDP para contratar el software de atención a peticiones.	EDP	GRUCOG ASEPAAC	02/02/2015	13/02/2015	1	EDP	
		Actualizar el software de atención a peticiones.	Software actualizado	GRUCOG ASEPAAC	16/02/2015	30/04/2015	1	Software actualizado	
	Realizar la socialización del sistema de atención a peticiones (PQRS) a los funcionarios en general de las unidades de la Entidad, a través de una campaña de comunicación interna.	Elaborar propuesta para realizar la implementación de la campaña de socialización del sistema de atención a peticiones (PQRS) a los funcionarios en general de las unidades de la Entidad y enviar al Área de Servicio y Participación Ciudadana.	Propuesta campaña	GRUCOG ACOES	15/01/2015	30/01/2015	1	Documento	
		Revisar y validar la propuesta de campaña a realizar por ACOES, la cual debe cumplir con el objeto de socializar al público en general acerca del sistema de atención a peticiones.	Correo de aprobación observaciones	GRUCOG ASEPAAC	01/02/2015	16/02/2015	1	Comunicación /Documento	
		Realizar impresiones e implementar la campaña realizada por ACOES.	Informe implementación	GRUCOG ASEPAAC	17/02/2015	06/03/2015	1	Documento	

Tabla 15 Plan de Atención al Ciudadano Dimar 2015

«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



V. Seguimiento y Control

El Grupo de Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias de anticorrupción, atención al ciudadano, antitrámites y rendición de cuentas definidas para la vigencia, de acuerdo con lo establecido en la Cartilla para la “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Adicionalmente, a través del ejercicio de autoevaluación definido por la entidad, los procesos realizarán seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y las responsabilidades que de él se deriven.



Bibliografía

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1474 de 2011. 12 de julio de 2011. Ley por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Diario Oficial No. 48.128. Bogotá D.C. 12 de julio de 2011.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1712 de 2014. 6 de marzo de 2014. Ley por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 49.084 Bogotá D.C. 6 de marzo de 2014.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 962 de 2005. 8 de julio de 2005. Ley por medio de la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Diario Oficial No. 46.315 Bogotá D.C. 29 de junio de 2006.

COLOMBIA. Presidencia de la República – Secretaria de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública – Departamento Nacional de Planeación. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. 24 páginas – 2011.

COLOMBIA. Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Racionalización de Trámites. 52 páginas. ISBN: 978-958-8125-58-9.

COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos. 83 páginas.

COLOMBIA. Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 167 del 9 de diciembre de 2013. Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. 93 páginas.

COLOMBIA. Presidencia de la República – Secretaria de Transparencia, Departamento Administrativo de la Función Pública – Departamento Nacional de Planeación. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá D.C. 14 de julio de 2014. 90 páginas.

