



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana



# *Estrategia de* PARTICIPACIÓN **Ciudadana**

*Grupo de Coordinación General  
Área de Servicio y Participación Ciudadana*

*Versión 2 / octubre de 2022  
Bogotá D.C*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
1. Marco normativo.....	4
2. ¿Para qué un ejercicio de participación ciudadana? .....	5
3. ¿Cómo llevar a cabo un ejercicio de participación ciudadana?.....	6
4. Definición de acciones anuales para el cumplimiento de la estrategia.....	8
<b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b> .....	<b>8</b>

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a los diferentes lineamientos del Estado en materia de participación ciudadana, se ha determinado que las entidades deben preparar su proyecto institucional con base en ejercicios que incluyan a la ciudadanía, en el desarrollo de los procesos de diagnóstico, planeación y evaluación, generando valor, fortaleciendo la confianza y la legitimidad de las relaciones del Estado con la ciudadanía.

Con el propósito de consolidar la Dirección General Marítima como una Entidad abierta y transparente a la ciudadanía, se promueve su participación en la planeación, gestión y evaluación de los procesos que lleva a cabo la Entidad, trabajando de manera constante en la creación de espacios que permitan la participación de los ciudadanos en los temas de interés que promueve la Autoridad Marítima.

Es por esta razón que anualmente se genera el plan de Participación Ciudadana, que busca realizar encuentros participativos, a través de los diferentes espacios que se habilitan con el fin de acceder a la información que genera la Entidad y asimismo contribuir al mejoramiento continuo en la prestación de un mejor servicio.

La definición de los canales y medios de Participación Ciudadana los dispone la Entidad de acuerdo con la caracterización de sus ciudadanos. En este sentido, a través de esta estrategia se brindan los lineamientos y procedimientos para el uso efectivo de estos espacios.

## OBJETIVO

Definir las directrices para el desarrollo de espacios de participación efectivos, que permitan la interacción de las partes interesadas con el fin de fortalecer las estrategias de la Entidad y responder a las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos, bajo el rigor técnico institucional y la vocación de servicio.

## ALCANCE

La estrategia de Participación Ciudadana se extiende sobre todos los procesos, misionales, gerenciales y de apoyo de la Entidad, con el fin de que, a través de los medios dispuestos por la misma, generen las diferentes acciones de participación con los gremios a fin de que estos interactúen de manera dinámica en la gestión pública de la Entidad. A través de este documento, los usuarios pueden conocer con anticipación las acciones de participación previstas por Dimar.

## 1. Marco normativo

### Constitución Política de 1991

- 🚩 **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- 🚩 **Ley 962 de 2005:** 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.
- 🚩 **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 🚩 **Ley 1474 del 2011:** 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.
- 🚩 **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 🚩 **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- 🚩 **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- 🚩 **Ley 1955 de 2019:** Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
- 🚩 **Ley 2106 de 2019:** Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- 🚩 **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- 🚩 **Decreto 2641 del 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 🚩 **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- 🚩 **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 🚩 **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- 🚩 **CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- 🚩 **CONPES 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

## 2. ¿Para qué un ejercicio de participación ciudadana?

Los mecanismos de participación ciudadana constituyen un derecho y deber constitucional que les permite a los ciudadanos receptores de los servicios de la Entidad, intervenir en las decisiones gubernamentales, de carácter nacional, regional o local, reforzando con este concepto el Estado democrático-participativo, fundado en la prevalencia del interés general que reza en el artículo 1° de la Constitución Política de Colombia de 1991. Título I de los principios fundamentales, Artículo 1°: Colombia es *un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.*

Son mecanismos de participación ciudadana, espacios de encuentro, conversación, socialización e intercambio, físicos y/o virtuales, donde se brinda información a los ciudadanos sobre las gestiones que adelanta Dimar y de igual forma se reciben aportes por parte de los usuarios para la planeación de tareas y mejoras en la oferta de productos y servicios.

La participación ciudadana impulsa la transparencia al promover el buen gobierno, la eficiencia, eficacia y la oportunidad de mejorar la percepción de los ciudadanos frente a las acciones adelantadas por los servidores públicos.

### 3. ¿Cómo llevar a cabo un ejercicio de participación ciudadana?

El desarrollo de las tecnologías de la información (TICS), han permitido un avance en el proceso de la comunicación, que favorece la interacción entre dos o más interlocutores.

Por esta razón, Dimar ha iniciado el desarrollo, actualización e implementación de diferentes canales de atención electrónicos, como el foro, chat, correo, preguntas frecuentes, encuestas, módulo de atención a peticiones, redes sociales, *streaming*, entre otros, que facilitan tanto la gestión institucional, como al ciudadano, en términos de tiempo y costos para contactarse con la Entidad.

Algunas de las herramientas para llevar a cabo un ejercicio de participación con Dimar, son:

- 🚩 Derecho de petición: a través de todos nuestros canales de atención (presencial, telefónico o virtual), los usuarios pueden interactuar con Dimar, radicar, hacer seguimiento y recibir la respuesta a sus requerimientos.
- 🚩 Veedurías ciudadanas: estos equipos de vigilancia tienen a su disposición todos los canales de atención para interponer sus solicitudes, los cuales son resueltos en el marco de la normatividad vigente.
- 🚩 Audiencias públicas de rendición de cuentas: anualmente, la Autoridad Marítima Colombiana, de manera individual y/o a través del Ministerio de Defensa Nacional, entrega a la ciudadanía los resultados de su gestión en todos los ámbitos a fin de informar a los gremios y usuarios en general.
- 🚩 Foro virtual: es una comunicación asincrónica, donde la interacción no necesariamente se presenta de manera simultánea, lo que permite, establecer un contacto con cualquier persona a nivel global sin que exista la necesidad de coincidir en horarios de encuentro en la red. Esta característica, permite que los usuarios puedan reflexionar a mayor profundidad los mensajes emitidos a través de esta herramienta. En el Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co), menú «Servicio al Ciudadano», «Participación Ciudadana» se encuentra habilitado el espacio para la creación de foros y espacios de participación ciudadana por medio de la socialización de temas relacionados con proyectos adelantados por la Entidad y los cuales pueden ser de interés de los ciudadanos.
- 🚩 Chat: La participación en el chat se realiza de manera escrita; a diferencia del foro, la interacción en tiempo real a través de las redes de telefonía fija o móvil y es necesario estipularse horarios para contactarse. Dimar dispone en el Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) el chat, aplicación que permite la interacción con los usuarios para la solución de consultas y el suministro de información para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones.

## Estrategia de Participación Ciudadana - Dimar

- 🚩 Redes sociales: Las redes sociales son una forma de representar una estructura social, es decir, que cuando más de dos personas se encuentran relacionadas por un criterio en específico, se construye un lazo que conecta cada uno de esos aspectos que tienen en común más de dos sujetos. Para el caso de Dimar, se cuentan con las siguientes cuentas oficiales: FACEBOOK: [@Dirección General Marítima](#); TWITTER: [@DimarColombia](#); YOUTUBE: [@DimarColombia](#); INSTAGRAM: [@Dimar-Colombia](#)
- 🚩 Correo electrónico: El correo electrónico, es un servicio de red que permite el envío y recibo de mensajes y archivos de manera ágil. Debido a las características de eficiencia y bajo o nulo costo de este servicio, el correo postal (puerta a puerta) ha pasado a un segundo nivel para muchos de sus usos habituales. Para poder generar un contacto mediante el correo, es necesario que cada una de las partes cuente con una dirección de correo electrónico. Aunque no es una herramienta de comunicación en tiempo real, el correo electrónico minimiza sus tiempos de contacto, así como minimiza el uso del papel. La dirección de correo institucional es [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) por medio de éste, los ciudadanos pueden elevar sus peticiones, quejas, reclamos, consultas y/o felicitaciones los cuales cuentan con tiempos de respuesta reglamentarios (Ley 1755/2015).
- 🚩 Entre otros espacios, que la Entidad a través de sus procesos, diseña, gestiona y habilita a la ciudadanía, con el fin de aprovechar todos los escenarios que permitan generar una interlocución entre Dimar y sus públicos de interés. Del mismo modo aquellos que se generen como parte de las tendencias tecnológicas a fin de optimizar el acercamiento con los ciudadanos.

Todos los ejercicios de participación ciudadana inician con una fase de diagnóstico, que tiene como fin la identificación del público objetivo, para lo cual es importante el uso de la caracterización de *stakeholders* de la Entidad y así definir una estrategia acorde con las características de los públicos objetivos definidos.

Mediante el proceso de planeación del ejercicio de participación, se realiza la gestión logística y temática de la que tratará el espacio. Por último, se realiza una evaluación que permita identificar las oportunidades de mejora para un próximo evento, con el fin de que cada vez se construyan más y mejores espacios que permitan la construcción de una gestión participativa.

## 4. Definición de acciones anuales para el cumplimiento de la estrategia

Con periodicidad anual y de manera previa al inicio de cada vigencia, la Autoridad Marítima establece a través de sus diferentes procesos los lineamientos y la ruta para continuar labrando el camino al cumplimiento de los objetivos estratégicos. En este sentido, y en aras de dar continuidad a la gestión participativa, se realiza el planteamiento de las acciones a seguir.

Para ello, cada uno de los procesos y dependencias evalúa cuáles son las temáticas y espacios a generar para la nueva vigencia, los cuales serán objeto de participación por parte de los diferentes gremios y partes interesadas de la Entidad.

Asimismo, y en cumplimiento al desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) esta información se publica a más tardar el 31 de enero en el Portal Marítimo Colombiano: [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co).

De igual forma y con el fin de contar con la ciudadanía para la aprobación de los planes, estos son publicados de manera previa a través de los diferentes canales como el Portal Marítimo, las redes sociales, entre otros, con el fin de recibir sus observaciones y fortalecer el plan.

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO

1. El Plan de Participación Ciudadana es monitoreado a través del Sistema de Mejoramiento Continuo (Simec) de la Entidad, a través del cual se lleva el control y seguimiento de cada una de las actividades definidas para cada vigencia.
2. El seguimiento y cumplimiento de cada una de las actividades del Plan de Participación Ciudadana, es realizado por el Grupo de Control Interno de acuerdo con la normatividad vigente.
3. Como componente fundamental de la presente estrategia, de manera anual, se realizará a través del Simec el Plan (actividades a desarrollar) de Participación Ciudadana. Dicho plan, se publicará en el PAAC (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) todos los 31 de enero.
4. Toda la documentación podrá ser consultada a través del Portal Marítimo Colombiano: [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co) y todos los canales de atención de la Entidad, se encuentran disponibles para el recibo de solicitudes que relacionadas con la estrategia e implementación del Plan de Participación Ciudadana.



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**

Carrera 54 No. 26-50 CAN. Edificio Dimar  
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966  
Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
dimar@dimar.mil.co  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



**@DimarColombia**