

Bogotá, D. C., 18/01/2016

No. 29201600126 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora  
**YASIRA SIRLEY PEREA MORENO**  
Coordinadora Grupo Atención y Orientación Ciudadana  
Secretaría General  
Ministerio de Defensa Nacional  
Gn.-

**Asunto:** Informe peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias, cuarto trimestre 2015

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800/MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima durante el cuarto trimestre 2015.

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

### 1. Resultados de las solicitudes recibidas en el trimestre

**P:** petición **Q:** queja **R:** reclamo  
**C:** consulta **S:** sugerencia **PI:** presunta irregularidad (denuncia)

Dependencia	P		Q		R		C		S		PI	
Asepac	213	50,24%					1	0,24%				
Asimpo	4	0,94%										
CCCP	2	0,47%										
CIOH	9	2,12%										
CP01	4	0,94%										
CP02	3	0,71%	1	0,24%								
CP03	2	0,47%									1	0,24%
CP04	5	1,18%			1	0,24%					1	0,24%
CP05	13	3,07%									1	0,24%
CP07	1	0,24%										
CP08	1	0,24%										

CP09					1	0,24%					2	0,47%
CP16			1	0,24%								
Glemar	15	3,54%										
Grasi	1	0,24%					1	0,24%				
Grucog	1	0,24%									1	0,24%
Grudhu	1	0,24%										
Semab	1	0,24%										
Subafin	10	2,36%										
Subdemar	27	6,37%										
Submerc	95	22,41%			4	0,94%						
<b>Total</b>	<b>408</b>	<b>96,23%</b>	<b>2</b>	<b>0,47%</b>	<b>6</b>	<b>1,42%</b>	<b>2</b>	<b>0,47%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>6</b>	<b>1,42%</b>

## 2. Solicitudes por clase de asunto

**P:** petición **Q:** queja **R:** reclamo  
**C:** consulta **S:** sugerencia **PI:** presunta irregularidad (denuncia)

Asunto	P		Q		R		C		S		PI	
*Marina mercante	213	50,24%	2	0,47%	6	1,42%	1	0,24%			3	0,71%
*Desarrollo marítimo	58	13,68%									3	0,71%
Personal	24	5,66%										
Varios	113	26,65%					1	0,24%				
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>96,23%</b>	<b>2</b>	<b>0,47%</b>	<b>6</b>	<b>1,42%</b>	<b>2</b>	<b>0,47%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>6</b>	<b>1,42%</b>

\* Los ítems «marina mercante» y «desarrollo marítimo», se crearon de acuerdo con la reunión sectorial (01/07/2015) para retroalimentación del informe trimestral.

## 3. Solicitudes por medio de recepción

Medio de Recepción	Número recibidas	%
Presencial	1	0.24%
Telefónico	31	7.31%
Portal web	8	1.88%
Chat	184	43.39%
Correo electrónico	194	45.75%
Correo postal	6	1.41%
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>100%</b>



#### 4. Tiempo promedio de respuesta

Tiempo promedio de las peticiones respondidas dentro del tiempo legal: **3.8 días**

Tiempo promedio de las peticiones respondidas fuera del tiempo legal: **19.6 días**

De las 424 peticiones recibidas, se encuentran cerradas 362, 342 de ellas, respondidas dentro del tiempo legal vigentes y 20 fuera del tiempo estipulado.

Fueron desistidas 29 peticiones, 25 peticiones fueron trasladadas a las entidades competentes y 8 peticiones abiertas, 4 que aún se encuentran dentro de los tiempos legales para dar respuesta y 4 por fuera del tiempo.

#### 5. Impacto del servicio en los usuarios

Pronunciamiento		Número recibidas
Favorable	Felicitaciones	1
	Encuestas	11
Desfavorable	Quejas	2
	Reclamos	6
	Encuestas	2

#### 6. Conclusiones y recomendaciones

Para el cuarto trimestre de 2015, Dimar recibió 424 modalidades de petición, donde las peticiones de información y/o documentos fueron el 96.23%.

En relación a las no conformidades recibidas, como reclamos (1.42%) subió 0.6 puntos con respecto al trimestre anterior. Asimismo, se solicita que el proceso «Gestión Marítima» revise los tiempos de respuesta de los trámites de licenciamiento y titulación de gente de mar, así como el de matrícula de naves y artefactos navales, toda vez que los reclamos recibidos se dieron por presunta demora en los trámites de estas dos temáticas.

Respecto a las no conformidades: queja (0,47%), es necesario que la Entidad, a través del Área de Servicio y Participación Ciudadana y con apoyo del Grupo de Desarrollo Humano, revise los perfiles de los funcionarios que realizan atención presencial y se tomen las medidas preventivas correspondientes, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción del ciudadano.

Las presuntas irregularidades recibidas, están relacionadas con supuestas invasiones de bienes de uso público en jurisdicción de Dimar, así como presuntas violaciones a las

Identificador: 70eB\_OAML\_bfSj\_TbuC\_6lWm\_Oc5b\_6uQ=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

normas de la marina mercante, situaciones que fueron transmitidas a las unidades regionales, quienes realizaron las actividades de inspección correspondientes.

## 7. Análisis de causas y documentación de acciones

Para el cuarto trimestre de 2015, se recibieron 8 no conformidades (2 quejas / 6 reclamos). Referente a las quejas, relacionadas con el proceso de atención en algunas unidades regionales, la capitanía correspondiente revisó la novedad presentada tomando las acciones correctivas correspondientes, así como informando al usuario acerca de la acción tomada.

Referente a los reclamos, causados por la demora en la entrega de los trámites, los procesos correspondientes deberán realizar el análisis de causas de las no conformidades y tomar las acciones correspondientes para que esta situación no continúe siendo reiterativa.

En lo relacionado con la presuntas irregularidades (6), encontramos que están relacionadas con la presunta invasión de un bien de uso público; en este sentido, la unidad regional correspondiente, realizó la respectiva inspección del lugar denunciado por el ciudadano.

Tres de las presuntas irregularidades están relacionadas con supuestas violaciones a las normas de la marina mercante, donde se indica que posiblemente algunas naves están incumpliendo con los límites de velocidad permitidos, sobrecupo y/o anomalías en documentación de las mismas. Para ello, las unidades regionales correspondientes realizaron las verificaciones pertinentes y tomaron acciones que permitieron sensibilizar a los dueños de las naves y agencias, con el fin de cumplir con la normatividad que propende por la seguridad de la vida humana en el mar. Asimismo, se informó a los ciudadanos sobre las acciones tomadas frente a las mencionadas denuncias.

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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

### 1. Comunicación con el ciudadano

- Dimar promueve cursos de 'Motorista Costanero' en el Chocó. Con en el objetivo de obtener la licencia de Motorista Costanero, la Capitanía de Puerto gestionó en el municipio de Juradó (Chocó), la realización de los exámenes médicos correspondientes para cumplir con todos los requisitos para obtener la licencia.
- Capitanía de Puerto de Buenaventura comprometida con la seguridad marítima de la región. Este comité, liderado por el Señor Capitán de Navío Oscar Enrique Mantilla Ruiz, Capitán de Puerto de Buenaventura, contó con la participación de



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
dimar@dimar.mil.co - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

la Brigada de Infantería de Marina N°2, Guardacostas del Pacífico, la Policía Antinarcóticos, Migración Colombia y los señores OPIP (Oficial de Protección de la Instalación Portuaria) de las Instalaciones Portuarias certificadas por la Autoridad Designada.

- El Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP) presentó plan de trabajo para evaluar el riesgo por tsunamis en las costas colombianas. El programa SATREPS (Asociación de Investigación de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo Sostenible) del gobierno Japonés, promueve la investigación internacional conjunta en cuestiones globales.
- DIMAR en Santa Marta lidera ejercicio de escritorio preparativo al simulacro regional. Al evento asistieron funcionarios de 17 entidades públicas y privadas del orden regional y local. La Dirección General Marítima DIMAR a través de la Capitanía de Puerto de Santa Marta, lidera el ejercicio de escritorio preparativo al simulacro regional del plan de ayuda mutua, para el departamento del Magdalena.
- En Guapi se realizó curso de “motorista costanero”. Con el objetivo de promover la formación marítima entre la comunidad y poder acreditar a los alumnos para que puedan iniciar sus trámites de licencia, fomentando también el uso adecuado de la normatividad y la importancia de la seguridad integral marítima, se realizó una reunión precedida por la Capitanía de Puerto de Guapi.
- Capitanía de Puerto de Bahía Solano realiza campaña de prevención por pleamar.
- CIOH participa en taller de tecnología marina. Con el fin de dar a conocer las tecnologías empleadas para el desarrollo de investigaciones hidrográficas, oceanográficas y off shore, se reunieron empresas del sector y delegaciones de países como Canadá, Estados Unidos, Brasil, Alemania, Colombia, entre otros, quienes compartieron las experiencias de los trabajos que han liderado tanto en superficie como en el fondo marino, lo cual les ha permitido aportar al conocimiento científico marino de sus países y ampliar los servicios ofrecidos a cada uno de sus usuarios.
- Visitas académicas al CIOH. Estudiantes de la Universidad de Valparaíso en el Centro Nacional de Alerta de Tsunami. Con el objetivo de acercar la investigación científica marina a la comunidad, el CIOH cuenta con un programa de visitas académicas donde los estudiantes de colegios y universidades tienen la posibilidad de conocer y recorrer las instalaciones del centro de investigaciones, desde donde se realizan los diferentes productos ofrecidos a la comunidad marítima y la Armada Nacional de Colombia, con el objetivo de garantizar la seguridad en la navegación y el desarrollo de operaciones en beneficio de la soberanía Nacional.
- Colegios de Tumaco reciben capacitaciones para estar preparados en caso de un tsunami. Durante la presentación se explicó cómo se origina un tsunami y cómo reaccionar en caso de presentarse este fenómeno; se entregó a los estudiantes de los grados 9º a 11, y a sus directivos, información ilustrada del tema.
- Activación del Comité de Organización de Playas en La Guajira. Instauración Comité de Organización de Playas en el Municipio de Manaure. En compañía de



Identificador: 70eB OAmL bFSj TbuC 6lWm Oc5b 6uQ=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>





Identificador: 70eB OAmL bFSj TbuC 6IWm Oc5b 6uQ=  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

la Viceministra de Turismo, doctora Sandra Howard, los Alcaldes de los municipios de Manaure y Dibulla, representantes del sector turístico y la comunidad, la Capitanía de Puerto de Riohacha realizó la activación de los comités de organización de playas los días 28 y 29 de octubre en las instalaciones del Colegio de Mayapo (Manaure) y en el corregimiento de Palomino (Dibulla). Esta actividad se desarrolló en cumplimiento del Decreto 1766 del 16 de agosto de 2013, el cual estipula la organización y zonificación de las playas.

- Capitanía de Puerto de Puerto Carreño comprometida con el bienestar de la comunidad de la jurisdicción. El domingo 20 de noviembre de 2015, funcionarios de la Capitanía de Puerto de Puerto Carreño, a bordo de la lancha de la unidad, se trasladaron hacia el Corregimiento de Aceitico, por el Río Meta, con el fin de llevar personal médico y enfermeros auxiliares de la Fuerza Naval del Oriente (FNO) y Gobernación del Vichada, para realizar diferentes actividades con la comunidad, relacionadas con su bienestar y prevención en salud.
- El seminario internacional sobre protección de Bienes de Uso Público. El evento académico, que se realizó del 17 al 19 de noviembre de 2015, fue organizado por la Procuraduría, la Rama Judicial a través de su Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla” y la Dirección General Marítima, Dimar, con el apoyo del Instituto de Estudios del Ministerio Público (IEMP).
- Dimar lidera simulacro sobre ‘Atención a Derrames Marinos’ en Santa Marta. La Capitanía de Puerto de Santa Marta lideró simulacro en la zona de aguas marítimas en la jurisdicción del sector de la Bahía. Esta actividad se llevó a cabo el lunes 23 de noviembre de 2015 a partir de las 8:00am, y consistió en atender el derrame de 12.000 galones de Diésel Marino (espuma mecánica) desde un buque de bandera extranjera que colisiona contra el muelle N° 4 del terminal de la Sociedad Portuaria de Santa Marta, presentándose una mancha e iniciándose las operaciones de manejo de sala de crisis, atención de víctimas, contención, recuperación, limpieza del combustible; esto con el fin de medir las habilidades, evaluar las fortalezas y destrezas en búsqueda de mejorar y tomar los correctivos del caso.
- Autoridades de Cartagena presiden apertura de la temporada turística de fin de año en la ‘Ciudad Heroica’. Para ello la Dirección General Marítima a través de la Capitanía de Puerto de Cartagena, incrementó con apoyo de Guardacostas de la Armada Nacional, los controles a las embarcaciones con destino a las Islas del Rosario, como lo son las inspecciones al estado físico y normativo de las lanchas y yates que diariamente transportan a los turistas, acompañado de charlas informativas de seguridad en el mar, que estarán brindando los funcionarios de la Capitanía de Puerto (Dimar) a la ciudadanía.
- Dimar contribuye al mantenimiento del medio ambiente en Guapi. Con la participación de funcionarios de la Dirección General Marítima, la Corporación Autónoma Regional del Cauca (CRC), y alumnos del colegio ‘Normal Superior de Guapi’, se realizó una jornada de limpieza a la playa de ‘Obregón’, que está ubicada en la bocana del río Guapi.
- Se realizó primer ejercicio de mesa del código internacional de Protección de Buques e Instalaciones Portuarias (PBIP) y ejercicio de Contingencia por



Derrame de Hidrocarburos en el Puerto de Tumaco. Este ejercicio se realizó con el fin de poner en práctica las capacidades de sus componentes bajo la hipótesis de un acto terrorista a bordo de un buque petrolero durante la maniobra de cargue en el terminal Multi-boyas de Ecopetrol.

- El Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH) realizó Taller de Modelación Numérica de Tsunamis, en el marco del proyecto de Implementación del Modelo de Gestión de la Información para el Sistema Nacional de Alerta por Amenazas de Origen Marino.
- Dimar rescata a cuatro pescadores ecuatorianos en altamar. Dimar continúa trabajando para garantizar la seguridad y la integridad de las personas en el mar.
- Dimar arroja exitoso balance del Plan de Acción 'Seguridad Marítima' durante el puente festivo de navidad en Cartagena. En desarrollo Plan de Acción 'Seguridad Marítima' de la Autoridad Marítima Colombiana para temporada vacacional de fin de año. Los controles realizados por los funcionarios de la Capitanía de Puerto con apoyo de los botes de bahía mayor ARC "Isla Fuerte" y ARC "Isla Tesoro" y las unidades de Guardacostas de la Armada Nacional, incluyen la revisión del estado físico de la nave, documentación vigente, sistema de comunicación, estado de los chalecos salvavidas, elementos de seguridad como botiquín de primeros auxilios y extintores, entre otros elementos, que deben ser tenidos en cuenta y exigidos por los turistas al momento de tomar una de estas embarcaciones, a fin de prevenir accidentes que pongan en riesgo sus vidas.
- Dimar realizó campaña de 'Seguridad Marítima' con escuela de surf en Bahía Solano. Alumnos de la escuela náutica "Bamba Surf" en Bahía Solano, Chocó. Con el objetivo de proteger la integridad física de los alumnos de la escuela náutica "Bamba Surf" en Bahía Solano, Chocó, la Capitanía de Puerto se reunió con niños y jóvenes que están en la etapa de aprendices de este deporte náutico, a quienes se les brindó una charla sobre la misión y las funciones de la Dirección General Marítima y la importancia de las normas de seguridad para la protección de la vida humana en el mar.

*\*Fuente: Área de Comunicaciones Estratégicas Dimar*

## C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

SUBDIRECCIÓN DE MARINA MERCANTE (SUBMERC)		
Proceso	Nombre trámite	N° trámites realizados
Subdirección de Marina Mercante (SUBMERC)	Registro de conferencias marítimas y/o acuerdos de transporte marítimo	3
	Autorización de fletamentos de naves de bandera extranjera para prestar servicio de transporte	12



**"Consolidemos nuestro país marítimo"**

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.  
Teléfono (1) 220 0490. Línea Anticorrupción 01 8000 911 670  
dimar@dimar.mil.co - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Modificación y/o adición de empresas habilitadas y con permiso de operación	20
Aprobación de fletamento de naves	1936
Aprobación de registro de naves	68
Asignación número de identificación del casco	1461
Registro, adición o modificación de tarifas, recargos y demás componentes	90
Expedición y renovación de la licencia para empresas de practicaje	4
Licencia para talleres de reparación naval y astilleros navales	7
Licencia empresas de servicios marítimos	139
Certificado de tripulación mínima de seguridad	65
Licencia de practicaje	4
Permiso de operación de buques pesqueros extranjeros en aguas marítimas jurisdiccionales colombianas	7
Permiso de operación para remolcadores	28
Cancelación de matrícula para naves mayores y menores de bandera colombiana	15
Autorización de construcción y alteración de naves y artefactos navales	10
Licencia agencias marítimas	46
Prórroga de permiso provisional de permanencia para embarcaciones de recreo o deportivas	180
Certificado de matrícula definitiva o provisional de naves y artefactos navales	253
Títulos y/o licencias de navegación para tripulantes y oficiales	2775
Licencia de peritos marítimos	374
Habilitación, permiso de operación y autorización especial para transporte marítimo	13
Documento de identificación del marino	1150
Asignación distintivo de llamada	1133
Autorización para el arribo de nave	5416
Autorización de zarpe de naves	4897
Certificado internacional de protección del buque y documento de cumplimiento de la instalación portuaria	2
<b>Subtotal trámites SUBMERC</b>	<b>20108</b>



Identificador: 70eB OAmL bFSj TbuC 6IWm Oc5b 6uQ=  
Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>





Identificador: 70eB OAmL bFSj TbuC 6IWm Oc5b 6uQ=  
 Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

<b>Subdirección de Desarrollo Marítimo (SUBDEMAR)</b>	Expedición o proroga de permiso de permanencia para embarcaciones extranjeras, en labor científica o técnica en aguas jurisdiccionales colombianas.	1
	Concesión en playas marítimas y terrenos de bajamar (bienes de uso público)	5
	Autorización para instalar, modificar y/o ampliar las ayudas a la navegación por parte de privados.	-----
	<b>Subtotal trámites SUBDEMAR</b>	<b>6</b>
<b>Total trámites Dimar cuarto trimestre 2015</b>		<b>2014</b>

2. Publicación de contratos en el Portal Único de Contratación (PUC) durante el cuarto trimestre 2015:

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

Atentamente,

Capitán de Navío **NESMES ROCÍO LAVERDE LANCHEROS**  
 Coordinador General Dirección General Marítima

Capitán de Navío NESMES ROCIO LAVERDE LANCHEROS  
 Coordinadora Grupo Coordinacion General

