

RESOLUCIÓN NÚMERO (0268-2025) MD-DIMAR-SUBAFIN-GINREDCE 28 DE FEBRERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE ORDENA LA APERTURA DEL PROCESO DE SELECCIÓN ABREVIADA DE MENOR CUANTIA No.126- GINREDCE-2025

El Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, debidamente nombrado para celebrar contratos, mediante Resolución No. 1238-2024 MD-DIMAR-SUBAFIN-GRUDHU 6 DE DICIEMBRE DE 2024, facultado para ejercer las funciones y competencias relacionadas con la contratación de prestación de bienes y servicios destinados a la Dirección General Marítima en virtud de la Resolución de Delegación No. 4223 del 23 de junio de 2022 por medio de la cual se delegan unas funciones y competencias relacionadas con la Contratación de Bienes y Servicios con destino al Ministerio de Defensa Nacional, y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 4130 de 16 de junio de 2022 Manual de Contratación y Convenios del Ministerio de Defensa Nacional y, en especial las que le confiere la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y sus Decretos reglamentarios, ha determinado dar inicio al presente proceso de contratación, el cual se regirá bajo los siguientes parámetros y

CONSIDERANDO:

Que el Ministerio de Defensa Nacional - Dirección General Marítima – Grupo Intendencia Regional Central, de conformidad con la ejecución de sus funciones, requiere contratar el **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”**, por valor de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725 del 19 de febrero de 2025**, discriminados, así:

No. CDP	Fecha	Posición catálogo del Gas	Recurs	Situació	Descripción	Afectado en
24725	19/02/2025	A-02-02-02-008-005	16	SSF	SERVICIOS DE SOPORTE	\$1.379.111.852,00

Que conforme a los numerales 412 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993, modificados por el artículo 87 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, artículo 8 de la Ley 1150 de 2007, y decreto 1082 de 2015, el Señor Capitán de Navío **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**, Coordinador General (GRUCOG) de la Dirección General Marítima – DIMAR, elaboró estudio previo de fecha 19 de febrero de 2025, confirmando la existencia de la partida presupuestal requerida respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 24725 del 19 de febrero de 2025, con el fin de **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”**, con fundamento en las siguientes argumentaciones:

“La Dirección General Marítima - Dimar como Autoridad Marítima Nacional, en el marco de sus funciones establecidas en el Decreto 2324 de 1984, es la encargada de ejecutar la Política del Gobierno en esta materia, contando con una estructura que contribuye al fortalecimiento del poder marítimo nacional, velando por la seguridad integral marítima, la protección de la vida humana en el mar, la promoción de las actividades marítimas y el desarrollo científico y tecnológico de la Nación.”

En este marco, el Área de Servicio y Participación Ciudadana (ASEPAC) perteneciente al Grupo de Coordinación General de la Dirección General Marítima – Dimar, establecida bajo el proceso E1 (Direccionamiento Estratégico), es la oficina encargada de establecer e implementar las políticas, estrategias, lineamientos, acciones e instrumentos necesarios para la eficiente atención al ciudadano a través de los medios y canales de atención definidos por la Entidad como mecanismos de apoyo para la gestión, el fortalecimiento de su misión, su reconocimiento y posicionamiento.

Con fundamento en lo anterior y basado en los lineamientos de los principios orientadores de la Política de Buen Gobierno, como lo son «Participación y Servicio al Ciudadano» y «Vocación por el Servicio Público», los cuales se exponen en los lineamientos del Plan Estratégico de Desarrollo de Dimar, en el que dentro de sus objetivos estratégicos busca «incrementar la facilitación y eficiencia en los servicios a la comunidad marítima» e «incrementar la efectividad en los procesos», y dentro de su línea estratégica: Fortalecimiento Institucional, busca afianzar los procesos gerenciales y de apoyo para la efectiva gestión de los procesos misionales, planteando la implementación y el fortalecimiento del Sistema de Participación y Atención al Ciudadano; y asimismo, con el fin de cumplir cabalmente con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) en su artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público, numeral 2° Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio, se hace necesario contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas.

Planteamiento solución empresa que preste el servicio de atención al público:

El Plan Estratégico de Desarrollo evidencia que la «Procura constante de excelencia y continuo afianzamiento del servicio de Participación y Atención al Ciudadano, merece una Gestión puntual para responder a las políticas estatales y convertir a todos y cada uno de los Ciudadanos en partícipes de las gestiones que se realizan para la mejora en el desarrollo de su actividad».

Asimismo, hace énfasis en que uno de los aspectos fundamentales de la gestión estratégica es el relacionamiento continuo con los usuarios sectoriales, realizando procesos de identificación de necesidades y trabajando para cerrar la brecha entre esas expectativas y el servicio generado.

La entidad ha realizado ejercicios de consulta y mesas de trabajo con los diferentes sectores, dentro de los cuales se evidenciaron algunas necesidades y recomendaciones de los grupos de interés, tales como: la mejora en la eficiencia de los trámites, con el fin de que se reduzcan los tiempos de obtención de estos, así como los requisitos y procedimientos para su acceso; por otra parte se requiere un trabajo arduo en la actualización de la normativa del sector marítimo; generar una infraestructura eficiente que permita el desarrollo de actividades marítimas productivas y acordes a las tendencias mundiales; realizar coordinaciones interinstitucionales que permitan realizar controles óptimos y eficientes a las actividades marítimas; aumentar las capacidades tecnológicas con el fin de automatizar los trámites y servicios de la Entidad y de igual manera mejorar las coordinaciones interinstitucionales, generando mayor eficiencia en los procesos y en el ejercicio del control; fortalecer la generación del conocimiento como parte fundamental del servicio brindado a la ciudadanía.

Este ejercicio, permite confirmar que los usuarios requieren de un servicio más versátil, que sea de acceso a la pluralidad de usuarios a los que la Autoridad Marítima aborda, generando espacios de atención de calidad, oportunos y eficientes.

Dado lo anterior, considerando que en la actualidad la Entidad no dispone de personal de planta suficiente para desarrollar estas actividades, se requiere adelantar el presente proceso contratación, con el fin de contratar una empresa que preste el servicio de atención al público a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en las unidades de la Dirección General Marítima – Dimar de acuerdo con las especificaciones técnicas, lo que permitirá garantizar una efectiva y constante atención al ciudadano, bajo los principios de una adecuada atención y orientación al ciudadano, entregándoles información veraz para su acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad.

La empresa que preste el servicio de atención al público deberá tener en cuenta cuatro (04) aspectos fundamentales:

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Primero: La Dirección General Marítima requiere de una empresa que preste el servicio de atención al ciudadano a través de los canales: presencial, telefónico y virtual, de acuerdo con las especificaciones técnicas en cada una de las unidades requeridas dentro del presente proceso de contratación, para lo cual la empresa deberá disponer del personal idóneo y competente. Este personal deberá cumplir y acatar los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

Segundo: De igual forma, la Dirección General Marítima, requiere que la empresa a contratar, disponga del personal idóneo y competente, que realice el proceso de calidad de las interacciones efectuadas con los ciudadanos, desarrolle los procesos de formación y capacitación continua, así como la recolección de datos derivados de los diferentes canales de atención existentes para el usuario, entregando la información tabulada y graficada para la toma de decisiones, así como deberá administrarlos y velar por su perfecto funcionamiento. Dichos canales son entre otros el sistema de recolección de datos o CRM, sistema digital de turnos, el chat y los demás que se definan en el anexo técnico. Este personal, deberá trabajar además en temas de calidad del servicio; creación, seguimiento y respuestas a las PQRS, acatando los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

Tercero: Por otra parte, la Dirección General Marítima, requiere que la empresa a contratar, disponga del hardware y software que tiene como fin entregar una mejor experiencia de servicio a la ciudadanía y que se define en el anexo técnico. El Contact Center se encuentra ubicado en las instalaciones de Entidad en la ciudad de Bogotá D. C. y deberá continuarse su gestión desde esta ubicación. El contratista debe contar con el personal idóneo y competente en el desarrollo de los sistemas de información requerido en el anexo, así como del mantenimiento, soporte y garantía de tales servicios. Este personal deberá cumplir y acatar los procedimientos, protocolos, normatividad y demás lineamientos que emita la Entidad para garantizar una efectiva y oportuna atención al ciudadano.

En mérito de lo expuesto, el presente proceso de contratación deberá responder por la implementación de centro telefónico en las instalaciones y plataforma telefónica de la Dirección General Marítima - DIMAR, para ello, se emiten los respectivos aspectos técnicos a tener en cuenta para el cumplimiento del objeto contractual.

Cuarto: La Dirección General Marítima, requiere la ampliación y unificación de su servicio de atención al ciudadano a nivel nacional en cada una de sus capitanías de puerto, motivo por el cual, para el presente proceso contractual, se ha requerido la inclusión de licencias del sistema (CRM) para todas las unidades, la cual será usada por el funcionario designado por cada unidad para la atención al usuario. De igual forma estos funcionarios ingresarán a ser parte de los procesos de calidad y formación que se realizan de manera transversal, para así garantizar un servicio estandarizado a nivel nacional.

Finalmente, es necesario precisar que debido a que el servicio de atención al público es imprescindible (con el fin de dar cumplimiento a la normatividad legal vigente), y de acuerdo a la planeación presupuestal la necesidad quedaría satisfecha hasta el 30 de septiembre de 2025, en razón a que éste es un servicio de carácter permanente, entre tanto la Entidad no disponga de la estructura necesaria para satisfacerla por sí misma, la necesidad presentada se podrá adicionar a futuro en caso de persistir.

Que en consideración de lo expuesto, el Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima, el día 24 de junio de 2024, efectuó publicación del aviso de convocatoria y proyecto de pliego de condiciones del proceso de menor cuantía para **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”**, por valor de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725 del 19 de febrero de 2025**; lapso dentro del cual se recibió observación TÉCNICAS y ECÓNICAS - FINANCIERAS; las cuales fueron resueltas por los comités estructuradores, mediante Formulario de Preguntas y Respuestas de fecha 28 de febrero de 2025.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.

Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670

Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800

dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

Que como consta en acta levantada en la sesión del Comité de Adquisiciones del grupo Intendencia regional Central de la Dirección General Marítima, calendada el día 28 de febrero de 2025, los miembros participantes del comité de adquisiciones y comités estructuradores sugeridos en estudio, debatieron y en consideración del desarrollo del proceso de selección referido, recomendaron la apertura de este.

Que persistiendo la necesidad Institucional de adelantar el proceso para **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”**, por valor de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725 del 19 de febrero de 2025**, el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima – DIMAR, previa consideración del desarrollo del mismo y concepto de sus Comités y órganos Asesores, estima pertinente dar apertura al proceso de **MENOR CUANTÍA No.126-GINREDCE-2025**, acuerdo los términos dispuestos en la normatividad que regira la materia.

Que en cumplimiento a lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 850 de 2003 y el Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, *POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL*, LIBRO 2 *“RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN NACIONAL”*, PARTE 2 *“REGLAMENTACIONES”*, TÍTULO 1 *“CONTRATACION ESTATAL”*, CAPÍTULO 1 *“SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA”*, SECCION 2 *“ESTRUCTURA Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE CONTRATACION”*, SUBSECCION 1 *“PLANEACION”* artículo 2.2.1.1.2.1.5.

“Acto administrativo de apertura del proceso de selección”, numeral 5, convocamos a las personas naturales y/o jurídicas, en forma individual y/o plural, nacional y/o foránea y en especial las Veedurías Ciudadanas para que en ejercicio control social, formulen las recomendaciones que consideren procedentes, que permitan garantizar la eficiencia Institucional y la probidad en la actuación de los funcionarios públicos que intervienen el presente proceso, coadyuvando en la selección objetiva del proponente que satisfaga de manera oportuna la necesidad Institucional.

Que, en virtud de lo expuesto, el Coordinador del Grupo Intendencia Regional Central de la Dirección General Marítima – DIMAR,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar la **APERTURA** del proceso cuyo objeto consiste en **“CONTRATAR LOS SERVICIOS INTEGRALES DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO A TRAVÉS DE LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN PARA LA DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA DIMAR”**, por valor de **MIL TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MILLONES CIENTOS ONCE MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS M/CTE (\$1.379.111.852,00) incluido IVA y las demás erogaciones que correspondan**, monto respaldado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **24725 del 19 de febrero de 2025**.

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar que la apertura del presente proceso se hará a partir de la publicación del presente documento y los pliegos de condiciones definitivos en el portal Secop

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ProcedureEdit/View?docUniquelIdentifier=CO1.R.EQ.7795946>

Este proceso de contratación se registrará por el cronograma que aparece en la plataforma Secop II.

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

ARTÍCULO TERCERO: ORDENAR la Publicación de la presente Resolución y el Pliego de Condiciones Definitivo en el portal Secop II:

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ProcedureEdit/View?docUniquelIdentifier=CO1.R.EQ.7795946>

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de su expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Capitán de Fragata ALVARO FABIAN FLOREZ ORTEGA
Coordinador del Grupo de Intendencia Regional Central GINREDCE
Dirección General Marítima
Delegatario del Gasto

Sede Central

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490 - Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966 - Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co - @DimarColombia

