

Monday, October 8, 2018 - 10:40

## [Conozca el Área de Servicio y Participación Ciudadana](#)

El Área de Servicio y Participación Ciudadana, está conformada por un grupo de servidores con la misión de prestar un acompañamiento al ciudadano, conservando el principio de cultura organizacional consistente en Identificar y solventar las necesidades y expectativas de nuestros interesados externos e internos, haciendo uso oportuno y eficiente de los recursos y capacidades de la Autoridad Marítima con conocimiento, vocación de servicio, mejora continua y liderazgo.

Las funciones que desarrolla el área son las siguientes:

- Suministrar información y asesoría a los ciudadanos acerca los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de la atención presencial en Sede Central (Bogotá D.C) y [Capitanías de Puerto](#).
- Recibir y hacer entrega de los actos administrativos resultado de los trámites efectuados por los ciudadanos.
- Recibir peticiones, quejas y reclamos efectuando el proceso de gestión correspondiente para la entrega de respuestas dentro de los términos establecidos por ley.
- Administración del [correo institucional](#)
- Atención de los diferentes canales de atención que la Dirección General Marítima coloca a disposición de la ciudadanía.

El Área de Servicio y Participación Ciudadana se encuentra a liderada por la Profesional de Defensa Nora Elena Carranza Albarracín.

Si requiere información adicional, por favor [escríbanos al correo](#)

## [¿Cómo contactarse con nosotros?](#)

Señor(a) usuario(a) para elegir el canal de atención idóneo para atender su solicitud, tenga en cuenta por favor la siguiente información:

## [Canales de atención](#)

### [Para tener en cuenta](#)

[Política de Servicio y Participación Ciudadana](#)

[Protocolo de Servicio](#)

[Atención preferencial y prioritaria, tiempos de respuesta \(peticiones, quejas y reclamos\)](#)

[Carta de trato digno al ciudadano](#)

[Identificación lenguas nativas y criollas afrocolombianas](#)

### [Procedimientos](#)

[G5-02-PRO-001 Atención a Peticiones v7](#)

[G5-02-PRO-002 Modelo Operacion Atencion Presencial v6](#)

[G5-02-PRO-003 Atención del Chat Institucional v3](#)

[G5-02-PRO-004 Gestión de la participación ciudadana v1](#)

[G5-02-PRO-005 Peticiones a traves de Redes Sociales v1](#)

[G5-02-PRO-006 Inscripcion y Actualizacion de Tramites y Otros Procedimientos Administrativos en el SUIT v3](#)

[G5-02-FOR-015 Solicitud Inscripcion y Actualizacion de Tramites y Otros Procedimientos Administrativos OPA en el SUIT v3](#)

[View PDF](#)

- 3021 visitas
- [Imprimir](#)