



Bogotá, D. C. 11/10/2024
 No. 29202407134 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
 Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
 Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias III trimestre 2024

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima, en el periodo de la referencia.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

A continuación, se presenta el cuadro consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes del periodo anterior: II trimestre 2024.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1329	1329	0	0	0,00%

1.2 PERIODO ACTUAL

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1436	1345	0	0	0,00%

Nota aclaratoria: En cuanto a las 107 peticiones que aún no han sido resueltas, se encuentran dentro de los tiempos establecidos para el corte a reportar. Asimismo, a la fecha no tenemos peticiones vencidas pendientes por resolver.

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeD/ YwhK Ym9t xPo=



1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Frente a las reiteraciones efectuadas a las oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional), no se reportaron novedades.

Dependencias o Entidades	Reiteraciones	Respuestas definitivas
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas y vinculadas al GSED	0	0

Nota aclaratoria: No se presentan peticiones pendientes por resolver vencidas por este motivo no se adjuntan acciones correctivas internas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencia	Petición		Reclamo		Queja		Felicitación		Consulta		Denuncia		Sugerencia		TOTAL	
ASEPAC	319	22,21%		0,00%	1	0,07%		0,00%	1	0,07%	9	0,63%	1	0,07%	331	23,05%
ASIMPO	4	0,28%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,28%
CCCP	6	0,42%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,42%
CIOH	14	0,97%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	14	0,97%
CP01	37	2,58%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	37	2,58%
CP02	23	1,60%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%		0,00%	25	1,74%
CP03	38	2,65%	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,35%		0,00%	45	3,13%
CP04	78	5,43%	6	0,42%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,56%		0,00%	92	6,41%
CP05	147	10,24%	16	1,11%		0,00%		0,00%		0,00%	20	1,39%		0,00%	183	12,74%
CP06	3	0,21%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,21%
CP07	37	2,58%	2	0,14%	3	0,21%		0,00%		0,00%	3	0,21%		0,00%	45	3,13%
CP08	19	1,32%	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%		0,00%	23	1,60%
CP09	51	3,55%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,56%		0,00%	60	4,18%
CP10	4	0,28%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,28%
CP12	4	0,28%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,28%
CP14	5	0,35%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,35%
GLEMAR	13	0,91%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,21%		0,00%		0,00%	16	1,11%
GRUDHU	27	1,88%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%	28	1,95%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeDr YmhK Ym9t xPo=



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeDr YwhK Ym9t xPo=

INRED 4	2	0,14%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,14%				
SUBAFIN	18	1,25%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18	1,25%				
SUBDEMAR	17	1,18%		0,00%	0,00%	1	0,07%	1	0,07%	0,00%	0,00%	19	1,32%			
SUBDEMAR-LITORALES	18	1,25%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18	1,25%				
SUBMERC	23	1,60%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	23	1,60%				
SUBMERC-EMPRESAS	8	0,56%	1	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9	0,63%				
SUBMERC-GENTEDEMAR	114	7,94%	6	0,42%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	120	8,36%				
SUBMERC-NAVES	264	18,38%	2	0,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	266	18,52%				
SUBMERC-TRANSPORTE	19	1,32%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	19	1,32%				
INRED 3	2	0,14%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,07%	0,00%	3	0,21%				
GRUCOG	1	0,07%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,07%				
GRUINCO	8	0,56%	1	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9	0,63%				
CP15	1	0,07%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,07%				
SEMAC	1	0,07%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1	0,07%				
GRUCOI		0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2	0,14%	0,00%	2	0,14%				
Total general	1325	92,27%	39	2,72%	4	0,28%	1	0,07%	5	0,35%	61	4,25%	1	0,07%	1436	100%

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

Clase de asunto	Petición	Reclamo	Queja	Felicitación	Consulta	Denuncia	Sugerencia	Total General	%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Contratación	28	0	0	0	0	3	0	31	2,16%
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros - nóminas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Misionales	1088	38	3	1	1	49	1	1181	82,24%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Atención al Usuario	173	1	1	0	4	8	0	187	13,02%
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos humanos y DDIH	1	0	0	0	0	0	0	1	0,07%
Desarrollo Humano	35	0	0	0	0	1	0	36	2,51%
Incorporación cursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Orden público - operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	1325	39	4	1	5	61	1	1436	100,00%

- A. **Aspectos Misionales:** Información general y estado de trámites radicados por los usuarios.
- B. **Atención al usuario:** Solicitud de información sobre horarios de atención, datos de contacto, funciones y trámites adelantados de la Dirección General Marítima, copia de documentos e históricos expedidos por Dimar.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1175	81,82%
Presencial	112	7,80%
Sitio Web (Sede Electrónica)	108	7,52%
Línea Gratuita	22	1,53%
Chat	15	1,04%
Empresas de mensajería	4	0,28%
Total general	1436	100%

A través del Centro de atención telefónica de la Dirección General Marítima se reciben las llamadas desde línea directa en Bogotá 601 328 6800 y de la línea nacional 01 8000 115 966, lo cual se ve representado en el ítem denominado «Línea gratuita».

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO*

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	6236	76,63%
Call Center	1033	12,69%
Otros (chat)	869	10,68%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Total	8138	100%

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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

Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeD/ YwhK Ym9t xPo=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Dando cumplimiento a lo estipulado en la circular CIR2013-102 de fecha 11 de julio de 2013, emitida por la Secretaría General del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente a la documentación de acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en Dimar se efectúan actividades tendientes al mejoramiento de los tiempos de respuesta de las peticiones. Las actividades se enfocan al control y seguimiento, a través de informes diarios remitidos a través de correo electrónico a los gestores de PQRS, en los que se da a conocer al Coordinador General y a los jefes de subdirecciones, grupos, áreas y capitanes de puerto, las peticiones vencidas y las que tienen vencimiento cercano, de acuerdo con los plazos estipulados en la circular interna CR- 20180187. Este control es adicional, a las notificaciones que envía el sistema de manera automática (5 días hábiles antes del vencimiento, 1 día hábil antes del vencimiento, el día del vencimiento y de allí en adelante si no ha sido resuelta, todos los días).

A partir del 18 de mayo de 2022 y dando cumplimiento a la Ley 2207 de 2022 mediante la cual se derogó la ampliación de los términos de respuesta para los derechos de petición, a partir de la fecha mencionada se da cumplimiento a las peticiones radicadas desde esta fecha en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, así:

Modalidad de petición	Término para resolver legalmente	Término para resolver institucionalmente
Interés General o Particular	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Peticiones de documentos y de información	Diez (10) días siguientes al recibo.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
Consulta	Treinta (30) días siguientes al recibo.	Veinte (20) días siguientes al recibo.
Peticiones entre autoridades	Diez (10) días siguientes al recibo.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
Queja	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Reclamo	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Sugerencia	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Felicitación	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Presunta irregularidad	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Presunta violación a los derechos humanos o DIH	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.

No obstante, el tiempo promedio de atención a las peticiones a nivel general, se encuentra en 9 días hábiles, es decir, inferior, incluso a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

El apoyo que se brinda desde la Coordinación General – área de servicio y participación ciudadana en cumplimiento a la meta del indicador de atención oportuna a peticiones (meta establecida en 95%; y con un resultado para el periodo a reportar del 95%) donde se emiten las instrucciones necesarias para la gestión de una respuesta oportuna.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeDf Ym9t xPo=



Como apoyo al procedimiento de atención a peticiones se generó Resolución N.º 0587, por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) En la Dirección General Marítima, se reiteran las normas legales aplicables, entre otras disposiciones.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

6.1 Medición de satisfacción

Trámites/servicios evaluados en el periodo	Número de personas que participan en la evaluación	Calificación			
		Excelente	Bueno	Regular	Malo
Satisfacción PQRS	142	119	0	0	23
Satisfacción Telefónica	478	469	0	0	9
Satisfacción chat	133	101	0	0	32
Satisfacción presencial	2965	2902	0	0	63
Total	3718	3591	0	0	127
	100,00%	96,58%	0,00%	0,00%	3,42%

Peticiones con calificación negativa en la encuesta:

Fecha	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2024-07-17	2952/2024/PQRS	Muy buen direccionamiento.	Se evidencia que usuaría gestionó una solicitud de eliminación de registro en SE bajo el radicado 292024110393 el día 11/07/2024 y se realizó el proceso inmediatamente ya que fue una solicitud telefónica. La calificación realizada no aplicaría para la solicitud.
2024-07-31	3048/2024/PQRS	Muy lento todos los tramites	Se evidencia que usuario gestionó una solicitud de certificado de tradición y libertad bajo el radicado 292024108343 el día 11/06/2024, sin embargo, al revisar el trámite el gestor asignado lo inicio el día 24/07/2024 y se le dio respuesta hasta el 26/07/2024. En este trámite se incumplió el tiempo de respuesta y el usuario tuvo que esperar más de un mes para el certificado.



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeD/ YwhK Ym9t xPo=

2024-08-11	3236/2024/PQRS	<p>todavía estoy esperando la respuesta y no ha llegado a mi correo electrónico john.arias3092@correo.policia.gov.co Respetuosamente me permiso solicitar a esa entidad, su colaboración con esta Unidad de Policía Judicial, en el sentido de suministrar la información de la petición Nro. GS-2024-105872 de fecha 26 DE JULIO 2024; lo anterior teniendo en cuenta que lo requerido se hace necesario para dar respuesta a orden Policía Judicial que se encuentra en vencimiento de términos.</p>	<p>Es una solicitud de la policía consultando acerca del registro de naves para unos usuarios bajo el radicado 292024111313 el día 29/07/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 1/08/2024, sin embargo, el usuario manifiesta que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 8/10/2024</p>
2024-08-14	3423/2024/PQRS	<p>Buenas tardes nunca vejo resultado alas notificaciones enviada no dar respuesta alas solicitudes</p>	<p>Usuario envió por correo una solicitud relacionada con el no pago de los exámenes de Cendiatra para los jóvenes de Tierra Bomba- Cartagena quedo bajo el radicado 292024111873 el día 08/08/2024 y se le brindo respuesta el 13/08/2024 aclarando que se había dado traslado a Cendiatra ya que no era competencia de Dimar, sin embargo, en la respuesta que le emitió Cendiatra les indico que era posible realizarles un descuento del 10% y quedaron a la espera de conocer la fecha para realizar los exámenes.</p>
2024-08-15	3094/2024/PQRS	<p>Buen día, hasta el momento no he recibido respuesta alguna frente a la solicitud de la certificación contractual y el acta de liquidación del contrato</p>	<p>Usuario envió por correo una solicitud relacionada con una certificación contractual, la cual quedó bajo el radicado 292024110821 el día 18/07/2024 y se le dio respuesta el 30/07/2024. Sin embargo, la usuaria manifiesta que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 8/10/2024</p>
2024-09-04	2663/2024/PQRS	<p>No recibí respuesta a mi inconformidad y dieron por cerrado el proceso perdiendo así la oportunidad de anexar la documentación requerida y perdiendo el dinero que pague por el proceso.</p>	<p>El usuario solicitaba ascenso a capitán de buques de arqueo bruto igual o superior a 3000 el cual quedo bajo el radicado 292024109218 el día 21/06/2024. La inconformidad del usuario se debe a que no se le dio el título debido a que no cumplía con en el tonelaje requerido, lo cual no le permitió continuar con el proceso y perdió el dinero que invirtió.</p>
2024-09-04	3735/2024/PQRS	<p>Servicios informáticos y de la Web extremadamente deficientes para tal entidad</p>	<p>El usuario solicitaba que se le enviaran notificaciones de eventos, foros, noticias, entre otras esta solicitud quedó radico bajo el 292024112879 del día 29/08/2024 y se le dio respuesta el 03/9/2024. Sin embargo, el usuario presenta inconformidad debido a que se le aclaro que la página se encontraba en un mantenimiento y no era posible generar las notificaciones que solicitaba.</p>

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesonline>

Documento firmado digitalmente



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeD/ YmhK Ymh9 xPo=

2024-09-16	3843/2024/PQRS	Usuaría solicita validar el estado de dos devoluciones de dinero, la cual quedó bajo el radicado 292024113242 el día 05/09/2024 y se dio respuesta el 13/09/2024 y se le informó que estaban en proceso, sin embargo, no se le informó fecha o tiempo para la devolución.
------------	----------------	---

Como se puede observar la inconformidad en los usuarios con relación a las PQRS, está enfocada en el contenido de las respuestas, ya que no cumple con las expectativas o necesidades del usuario, en este sentido se darán a conocer a los procesos para que se realicen las verificaciones correspondientes y se tomen las acciones que correspondan.

Peticiones Vencidas:

Radicado	Fecha de radicación	Tipo de solicitud	Fecha fin de términos	Fecha de respuesta	Tiempo extemporáneo
292024110019	04-07-2024	Interés general o particular	23-08-2024	24-08-2024	1
152024104127	10-07-2024	Interés general o particular	23-08-2024	28-08-2024	3
292024110367	10-07-2024	Interés general o particular	08-08-2024	09-08-2024	1
292024110629	16-07-2024	Peticiones de documentos y de información	05-08-2024	08-08-2024	2
292024111087	23-07-2024	Peticiones entre Autoridades	06-08-2024	08-08-2024	1
312024100070	01-08-2024	Peticiones de documentos y de información	04-09-2024	05-09-2024	1
292024111621	02-08-2024	Peticiones de documentos y de información	20-08-2024	21-08-2024	1
292024112258	16-08-2024	Interés general o particular	09-09-2024	12-09-2024	3
292024112559	23-08-2024	Peticiones de documentos y de información	06-09-2024	09-09-2024	1

En el periodo a reportar se evidencia el vencimiento de 9 peticiones, lo que corresponde al 0.62% de las peticiones recibidas, con un promedio de 2 días de vencimiento.

Desde el proceso se tienen implementados puntos de control con el fin de evitar el vencimiento de las PQRS así:

- Notificaciones automáticas del sistema indicando el vencimiento próximo de las peticiones 5 días y un día antes del vencimiento.
- Informe diario enviado por email a todas las dependencias con PQRS asignadas, donde se evidencia el estado actual de cada una y se resaltan las próximas a vencer.
- Se realizan llamadas y acompañamiento a las personas que tienen asignadas peticiones próximas a vencer.

En este sentido desde el Área de Servicio y Participación ciudadana se toman todas las medidas posibles para evitar los vencimientos por lo que las peticiones vencidas serán reportadas a los

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



líderes de los procesos asignados para emitir la respuesta, con el fin de que se evalúen los motivos y se tomen las acciones correspondientes.

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	1
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	3591

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	1
Reclamos	39
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	127

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Simulacro en Buenaventura refuerza capacidades de respuesta ante posibles derrames de hidrocarburos

Con el objetivo de garantizar operaciones marítimas y portuarias seguras en la Bahía de Buenaventura, la Dirección General Marítima (Dimar), a través de la Capitanía de Puerto, llevó a cabo un simulacro de atención de emergencia por derrame de hidrocarburos. Esta actividad, liderada por la compañía Cenit, filial del Grupo Ecopetrol, se realizó en el Muelle 14 de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, con la participación del Cuerpo de Bomberos Voluntarios y el Consejo Distrital de Gestión de Riesgo de Desastres.

El propósito del simulacro fue verificar la eficacia del Protocolo de Emergencia para fortalecer las capacidades de respuesta y garantizar la protección del medio marino. En esta ocasión, se simuló una pérdida de contención de diésel durante las operaciones de Cenit, debido a una falla en una manguera flexible de buque a tanque. Parte del combustible liberado cayó en la zona de aproche, mientras que el resto ingresó directamente al estero.

“Este ejercicio es el resultado de la coordinación entre diferentes entidades para responder a un derrame de hidrocarburos durante la operación de un buque de tráfico internacional. Se cumplieron todos los procedimientos establecidos bajo el Sistema de Comando de Incidentes, conforme al decreto 1868 de 2021, donde la Autoridad Marítima Colombiana actúa como coordinador operativo”, señaló Diego Bolívar, responsable de Protección al Medio Marino de la Capitanía de Puerto de Buenaventura.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeDr YwhK Ym9t xPo=



Otras voces

Christian Rincón Merchán, profesional de preparación y respuesta a emergencias de Cenit, destacó que el ejercicio fue clave para que los participantes pusieran a prueba sus protocolos y procedimientos de respuesta. “Es esencial continuar colaborando con las autoridades y las entidades involucradas para desarrollar estrategias más efectivas en la atención de emergencias en el puerto”, afirmó.

Por su parte, Rubiela Riascos Hurtado, jefa de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura, resaltó la relevancia del ejercicio para las autoridades involucradas, ya que permite revisar los protocolos y capacidades. “Cumple además con el Plan Nacional de Contingencia para derrames de hidrocarburos y las disposiciones de la Autoridad Marítima Colombiana, asegurando que este muelle especializado en el descargue de líquidos cuente con una red de atención de emergencia”, agregó.

La Dirección General Marítima continuará desarrollando acciones que garanticen la seguridad integral en el territorio marítimo y fluvial colombiano, al tiempo que fortalecerá el trabajo conjunto con las autoridades comprometidas con la seguridad y protección en los puertos nacionales.

- La Capitanía de Puerto de Urabá y del Darién conmemora 56 años garantizando la seguridad en la navegación su salida a la Estación de Control de Tráfico Marítimo, a través del canal 16 VHF marino.

a Capitanía de Puerto de Urabá y del Darién de la Dirección General Marítima (Dimar), conmemora el aniversario número 56, desempeñando un papel destacado en la gestión y supervisión de las operaciones marítimas en la región, para garantizar la seguridad y eficiencia en las operaciones propias de los puertos autorizados, la coordinación del tráfico marítimo y el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de navegación y protección del medio ambiente marino.

El trabajo realizado por los integrantes de esta unidad está dirigido controlar y regular las medidas de seguridad relacionadas con el control del tráfico marítimo, asegurando que las embarcaciones cumplan con los estándares internacionales y locales de navegación y prevenir cualquier siniestro que se pueda presentar. A la fecha, la Capitanía ha atendido 13.175 embarcaciones y 466.738 personas, movilizadas por las aguas del Golfo de Urabá, en lo corrido del 2024.

En colaboración con organizaciones locales, se han adelantado iniciativas para proteger el medio ambiente marino; estas incluyen programas de limpieza costera y estrategias para prevenir la contaminación en las playas. Así mismo, la Capitanía sigue comprometida con el desarrollo social y económico de la región, promoviendo actividades educativas y campañas de concientización sobre el cuidado y la protección de los recursos marítimos.

La Autoridad Marítima Colombiana, a través de la Capitanía de Puerto de Urabá y del Darién, sigue comprometida con el desarrollo sostenible y la seguridad en las aguas, realizando acciones que contribuyen a posicionar al país como un referente en el sector marítimo.

“Consolidemos nuestro país marítimo”

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



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeD/ YwhK Ym9t xPo=



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Autoridad Marítima a través del Portal Marítimo Colombiano con el fin de aportar a la lucha contra la corrupción tiene publicadas las siguientes campañas:

Mecanismos de *Participación Ciudadana*

- dimar.mil.co
- PQRS**
- @DimarColombia
- dimar@dimar.mil.co

LEY 1712 DE 2014

Transparencia y acceso a la información pública

En la **sección de Transparencia**, puedes obtener información en nuestra página web www.dimar.mil.co

Ingresar a nuestro **sistema de PQRS** (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), donde estaremos atentos a recibir sus inquietudes y solicitudes.

Lista de precios TRÁMITES 2024

Valide el valor de su trámite previo a la radicación de su solicitud. En caso de presentar inquietudes, puede comunicarse a nuestros **canales de atención**.

Ingresa

- Sede Electrónica: <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>
- Teléfono en Bogotá: +57 (1) 328 68 00
- Línea gratuita nacional: 01 8000 115 966
- correo electrónico: dimar@dimar.mil.co

Identificador aYHS j8LX Dlc4 BeDr Ym9t xPo=

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente



Identificador aYhS j8LX Dlc4 BeDr YwhK Ym9t xPo=



¡Ten cuidado!

Radica los TRÁMITES ante Dimar tú mismo.

Evita ser víctima de estafa o sobrecostos por terceros.

Ingresar



Sede Electrónica



Dimar trabaja en la Simplificación de trámites

Aporta con tus experiencias a través del Blog

Ingresar

Con estas publicaciones se busca que el usuario tenga acceso a la información de forma directa con la Entidad, evitando que sean objeto de personas que deseen tener algún beneficio al entregar información de la Entidad.

Atentamente,

Capitán de Navío DARIO EDUARDO SANABRIA GAITÁN
Coordinador General DIMAR

Copia en papel auténtica de documento electrónico. La validez de este documento puede verificarse ingresando a <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Documento firmado digitalmente

"Consolidemos nuestro país marítimo"

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