



Bogotá, D. C. 17/01/2025  
No. 29202500225 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 IV 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: III trimestre 2024.

#### 1.1 PERIODO ANTERIOR

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1436	1436	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
1200	1090	0	0	0,00%

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

E1-FOR-089-V6



Identificador K5mQ\_Sym1 WMpY\_1B83 CPHZ RLBA UVI=



*Nota aclaratoria: En cuanto a las peticiones que aún no han sido resueltas, se encuentran dentro de los tiempos establecidos para el corte a reportar 110 peticiones pendientes de resolver dentro de los términos legales, Asimismo, a la fecha no tenemos peticiones vencidas pendientes por resolver.*

### 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		Consulta		Denuncia		Sugerencia		TOTAL	
ASEPAC	212	17,67%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,25%	1	0,08%	216	18,00%
CCCP	5	0,42%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,42%
CIOH	11	0,92%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	11	0,92%
CP01	50	4,17%	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	51	4,25%
CP02	10	0,83%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,83%
CP03	29	2,42%	1	0,08%		0,00%	1	0,08%	4	0,33%		0,00%	35	2,92%
CP04	86	7,17%	1	0,08%		0,00%		0,00%	13	1,08%		0,00%	100	8,33%
CP05	187	15,58%	11	0,92%	3	0,25%		0,00%	25	2,08%		0,00%	226	18,83%
CP06	2	0,17%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,17%
CP07	33	2,75%	7	0,58%	1	0,08%		0,00%	1	0,08%		0,00%	42	3,50%
CP08	33	2,75%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,25%		0,00%	36	3,00%
CP09	33	2,75%	2	0,17%		0,00%	1	0,08%	6	0,50%		0,00%	42	3,50%
CP10	4	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,33%
CP12	4	0,33%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,33%
CP14	2	0,17%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,17%

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ\_Sym1\_WMpY\_1B83\_CPHZ\_RLBA\_UWl=



Identificador K5mQ Sym1 WmpY 1B83 CPHZ RLBA UWI=

GLEMAR	8	0,67%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%		0,00%	9	0,75%		
GRUDHU	11	0,92%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	11	0,92%		
SUBAFIN	26	2,17%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	26	2,17%		
SUBDEMAR	16	1,33%		0,00%	0,00%	2	0,17%	0,00%		0,00%	18	1,50%		
SUBMERC	37	3,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	37	3,08%		
GRUCOG	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
SEMAC	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
G CERLI - NAVES	177	14,75%	1	0,08%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	178	14,83%		
SUBDEMAR-GRALAM	19	1,58%		0,00%	0,00%	1	0,08%	0,00%		0,00%	20	1,67%		
G CERLI - GENTEDEMAR	72	6,00%	3	0,25%	0,00%	0,00%		0,00%	1	0,08%	76	6,33%		
CP11	1	0,08%	1	0,08%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,17%		
G CERLI - TRANSPORTE	17	1,42%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	17	1,42%		
GINREDCA	3	0,25%		0,00%	0,00%	0,00%	1	0,08%		0,00%	4	0,33%		
GRUTIC	2	0,17%	2	0,17%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	4	0,33%		
CP19	3	0,25%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	3	0,25%		
GRUINFLO	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
GCASEM	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
CP16	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
G CERLI - EMPRESAS	2	0,17%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	2	0,17%		
GINREDPA	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
SEMAB	1	0,08%		0,00%	0,00%	0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		
<b>Total general</b>	<b>1102</b>	<b>91,83%</b>	<b>30</b>	<b>2,50%</b>	<b>4</b>	<b>0,33%</b>	<b>5</b>	<b>0,42%</b>	<b>57</b>	<b>4,75%</b>	<b>2</b>	<b>0,17%</b>	<b>1200</b>	<b>100,00%</b>

### 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	36	1	0	0	0	1	0	38	3,17%
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 -	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ\_Sym1 WMpY\_1B83 CPHZ RLBA UWI=

nóminas									
Aspectos Misionales	972	24	3	0	5	55	2	1061	88,42%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Atención al Usuario	81	5	1	0	0	1	0	88	7,33%
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos humanos y DDIH	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Desarrollo Humano	13	0	0	0	0	0	0	13	1,08%
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%
<b>Total</b>	<b>1102</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>2</b>	<b>1200</b>	<b>100,00%</b>

- 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	1008	84,00%
Presencial	95	7,92%
Sitio Web (Sede Electrónica)	83	6,92%
Línea Gratuita	8	0,67%
Chat	3	0,25%
Empresas de mensajería	3	0,25%
<b>Total general</b>	<b>1200</b>	<b>100%</b>

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



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	6165	76,73%
Call Center	1073	13,35%
Otros (chat)	797	9,92%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>8035</b>	<b>100%</b>

#### 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:

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ\_Sym1 WMpY\_1B83 CPHZ RLBA UVI=



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 95,2%) donde se emiten las instrucciones necesarias para la gestión de una respuesta oportuna.

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	114	100	0	0	14
Satisfacción Telefónica	538	533	0	0	5
Satisfacción chat	96	88	0	0	8

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ Sym1 WmpY 1B83 CPHZ RLBA UVI=



Identificador K5mQ Sym1 WmP Y 1B83 CPHZ RLBA UVI=

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

Satisfacción presencial	3031	3031	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3779</b>	<b>3752</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
	<b>100,00%</b>	<b>99,29%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,71%</b>

Fecha	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2024-10-02	4131/2024/PQRS	Solicite una información, a los días enviaron un código y un número de respuesta, intenté buscarlo haciendo clic y me llevo a la página de la Dimar donde fue imposible saber dónde digitar así q probé en varias ventanas y NINGUNA sirvió o fue capaz de encontrar la tal respuesta.	La solicitud estaba relacionada para conocer los requisitos para la generación eólica marina en el departamento de la Guajira; bajo el radicado 292024114277 el día 24/09/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 01/10/2024, sin embargo, el usuario manifiesto que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 6/11/2024
2024-10-03	3795/2024/PQRS	Se demoran en dar respuesta de los tramites	Usuario solicito la cancelación de la matricula el cual se inició desde el 24/09/2024 y se encuentra en trámite hasta la fecha. Adicionalmente cuenta con una resolución desde el 1/10/2024 la cual no se ha compartido con el usuario, la capitanía de este trámite es CP07
2024-10-10	3530/2024/PQRS	Yo pienso que en dimar cartagena el servicio es pésimo las secretarias que dan la información para trámites no saben nada de mar y perjudican los marinos yo perdí mi empleo porque me dijeron que no podía renovar mi título apesar que lo he tramitado desde el año 2000	La solicitud estaba relacionada con la atención prestada en la capitanía de Cartagena; bajo el radicado 292024112189 el día 15/08/2024. En las interacciones se brindaron los requisitos correspondientes y en el oficio 29202403592 se dio respuesta que sí reposaba el curso de formación.
2024-10-10	4141/2024/PQRS	las respuesta deberían ser mas rápidas	La solicitud estaba relacionada con un usuario de nacionalidad peruana y necesitaba generar el DIM; bajo el radicado 292024114299 del 24/09/2024. A esta solicitud se le pidió aclaración el 01/10/2024 y el 10/10/2024 se le dio respuesta a la solicitud



Identificador K5mQ Sym1 WMpY 1B83 CPHZ RLBA UVI=

2024-10-22	4397/2024/PQRS	Las dudas no fueron resueltas de manera concreta, remiten a otras normas y evaden dar una respuesta que realmente permita esclarecer las dudas dadas a conocer mediante el radicado.	La solicitud estaba relacionada con la definición de unos conceptos que necesitaba conocer; bajo el radicado 292024115417 del 15/10/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 22/10/2024, sin embargo, uno de los punto se trasladó al ministerio de transporte para que se le brindara la información correspondiente.
2024-11-08	4326/2024/PQRS	El dimar es una cagada, siempre ponen obstáculos, para que el personal de mar pueda surgir tienen es un monopolio, cada vez hunde más al gremio marítimo mercante. No sirven como un instituto que represente a los marinos mercantes en Colombia. Gracias por nada	La solicitud estaba relacionada con los requisitos del título de navegación como capitán; bajo el radicado 292024115050 del 07/10/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 10/10/2024, sin embargo, usuario no quedo conforme con la respuesta emitida.
2024-11-14	4741/2024/PQRS	No he podido ver la respuesta a un oficio que envié, creo que cambiaron el sistema y ya no llega el archivo de pdf, llega un código que no encuentro donde poner. Muchas gracias	La solicitud estaba relacionada con incluir unos cursos en la modalidad virtual para Avante; bajo el radicado 292024116558 del 05/11/2024. A esta solicitud se le dio respuesta el día 07/11/2024, sin embargo, el usuario manifiesto que no recibió la respuesta, por lo cual se le reenvió la información desde el correo Dimar el día 13/01/2025

## 6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	3752

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	30

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ Sym1 WmP Y 1B83 CPHZ RLBA UW=

Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	27

## B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- La Dirección General Marítima (Dimar) culmina el año 2024 con avances significativos que consolidan a Colombia como un referente en sostenibilidad y seguridad marítima, como en el desarrollo de la economía azul.

Entre sus logros más destacados se encuentran diversas iniciativas científicas y normativas que refuerzan su compromiso con salvaguardar la vida humana en el mar, la protección del medio marino y el desarrollo socioeconómico de las regiones costeras.

En el ámbito de la sostenibilidad ambiental, la Dimar lideró proyectos clave en el Pacífico como la Expedición Pacífico Sostenible, una investigación interinstitucional a bordo del Buque ARC Simón Bolívar, que permitió avanzar en el conocimiento y conservación de los ecosistemas del Pacífico colombiano. Este esfuerzo conjunto entre el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP), de la Dimar, la Universidad del Valle, Parques Nacionales Naturales, Fondo Acción, Bezos Arthur Fund, Herencia Colombia y ReWild, con el objetivo de profundizar en el estudio de los servicios ecosistémicos de las áreas marinas protegidas.

También se realizó la Expedición Crucero ERFEN, realizada a bordo del Buque ARC “Roncador” en las islas Malpelo y Gorgona, que permitió la recolección de datos y muestras clave para predecir el comportamiento del fenómeno climático de El Niño en Colombia. Durante el estudio se obtuvieron 71.819 datos en el componente físico, 496 muestras para el análisis químico y 181 para el biológico.

En el ámbito internacional, Dimar consolidó su liderazgo en el cumplimiento de normativas globales, ratificando acuerdos que refuerzan su compromiso con los estándares internacionales en seguridad y protección ambiental. Entre los avances más importantes se destaca la aprobación del Convenio Internacional para el Control y la Gestión de Agua de Lastre y Sedimentos de los Buques, un paso fundamental para prevenir la propagación de especies invasoras y proteger los ecosistemas marinos.

También se adoptaron los protocolos SOLAS y de Líneas de Carga, lo que permite a Colombia alinearse con los estándares internacionales más exigentes en seguridad marítima.

- Cartagena vivirá dos experiencias inmersivas y gratuitas que le permitirán a la ciudadanía sumergirse en el corazón del Galeón San José

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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



El proyecto de investigación 'Hacia el Corazón del Galeón San José', conformado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes, el Instituto Colombiano de Antropología e Historia (ICANH), la Armada de Colombia y la Dirección General Marítima (DIMAR), presentó dos experiencias inmersivas y gratuitas que podrán disfrutar todas las personas que estén en Cartagena entre el 26 de diciembre de 2024 y el 9 de febrero de 2025.

### - Videomapping en las murallas de Cartagena

Este es un recorrido histórico en 3D. Inicia con una vista detallada del Galeón San José en la que los visitantes conocerán sus medidas, número de cañones, morteros y su capacidad de tripulación. También revivirán la batalla de Barú, el hundimiento de esta embarcación y llegarán hasta la zona en donde se encuentra actualmente.

En esta experiencia las personas entenderán por qué el Galeón es más que un tesoro sumergido y conocerán los hallazgos de una investigación a 600 metros de profundidad.

Lugar: Baluarte de Santo Domingo, Cartagena de Indias

Fechas: 26 de diciembre de 2024 al 2 de enero de 2025

Hora: 1 proyección cada 30 minutos, entre las 7:00 p.m. y las 9:00 p.m.

### - Exposición 'Hacia el corazón del Galeón San José'

Esta experiencia de realidad virtual les permitirá conocer una reconstrucción del Galeón San José antes de su hundimiento, en 1708.

Sobre el lecho marino, a 600 metros de profundidad y junto a un vehículo operado a distancia, los visitantes descubrirán los restos del San José y los misterios que ha guardado por más de 300 años.

Lugar: Casa Bolívar, Cl. 36 #6-46, Cartagena de Indias

Fechas: 26 de diciembre de 2024 al 9 de febrero de 2025

Hora: 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Duración del recorrido: 1 hora aproximadamente.

Estas iniciativas tendrán entrada libre en las fechas y horarios descritos anteriormente y hacen parte del componente de apropiación y divulgación del conocimiento que busca que la ciudadanía se acerque al patrimonio sumergido de los colombianos y conozca los avances de este proyecto de investigación en el que confluyen profesionales de disciplinas como arqueología, oceanografía y robótica.

**"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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

E1-FOR-089-V6



Identificador K5mQ\_Sym1 WMpY\_1B83 CPHZ RLBA UW=



- Dimar implementa medidas de seguridad marítima en Guapi para la temporada de fin de año

La Dirección General Marítima (Dimar), en colaboración con las autoridades locales y el gremio marítimo, activó el dispositivo de seguridad para las playas del municipio de Guapi, Cauca. Las medidas y recomendaciones enmarcadas en la campaña para la temporada alta de fin de año: "En el mar, la seguridad es una responsabilidad compartida", estarán vigentes hasta el 15 de enero.

Este esfuerzo conjunto cuenta con el apoyo de la Armada de Colombia, la Policía Nacional y la Alcaldía, con el objetivo de salvaguardar la vida humana en el mar, garantizar el cumplimiento de la normativa vigente durante la navegación y proteger el medio ambiente marino.

El Teniente de Navío Andrés Felipe Bustamante Romero, Capitán de Puerto de Guapi, destacó que se intensificarán los controles e inspecciones a las embarcaciones para verificar que cuenten con la documentación en regla para la prestación del servicio de transporte marítimo de pasajeros, así como con los elementos básicos de seguridad, tales como chalecos salvavidas y equipos de comunicación.

"Durante esta temporada reforzaremos nuestras acciones y presencia en el muelle autorizado, realizando rondas aleatorias en los destinos turísticos de la jurisdicción junto a la Armada de Colombia, para garantizar la Seguridad Integral Marítima. Desde la Capitanía de Puerto, continuaremos trabajando de manera articulada con las demás autoridades para que tanto los turistas como los residentes disfruten de las vacaciones sin contratiempos en el mar", expresó el Capitán de Puerto.

Las recomendaciones para residentes y turistas son las siguientes:

1. Contratar servicios de transporte marítimo únicamente con empresas formalmente constituidas. Esta información puede ser consultada en la Capitanía de Puerto.
2. Las embarcaciones de transporte turístico de pasajeros zarparán desde el muelle de Guapi, donde permanecerán los inspectores de la Capitanía de Puerto.
3. El uso del chaleco salvavidas es obligatorio durante todo el recorrido. Una vez a bordo de la embarcación, deberá ser utilizado en todo momento.
4. Evitar nadar o lanzarse al agua cerca de las embarcaciones durante la navegación o cuando se encuentren fondeadas.
5. Mantener un comportamiento adecuado dentro de las embarcaciones y evitar el consumo excesivo de alcohol.
6. Proteger el medio ambiente marino es responsabilidad de todos. No se deben arrojar residuos sólidos al agua ni usar globos u otros materiales contaminantes en las embarcaciones. También está prohibido extraer conchas o estrellas de mar.
7. Ante cualquier emergencia, se encuentran habilitadas las líneas 146 de Dimar o Guardacostas, el canal 16 VHF marino y el 112 de la Policía Nacional.

**"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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ\_Sym1\_WMpY\_1B83\_CPHZ\_RLBA\_UWl=



Con estas acciones, la Dimar lidera, de manera articulada, jornadas turísticas seguras, con el fin de evitar incidentes o accidentes marítimos, fortaleciendo así el desarrollo y el turismo en las comunidades costeras de la región Pacífica.

### 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:



A través de la  
**Sede Electrónica**  
[servicios.dimar.mil.co](http://servicios.dimar.mil.co)

usted puede radicar trámites sobre:

**Empresas** | **Gente de mar** | **Naves**

**Señalización e Investigación** | **Transporte Marítimo**

Trámites en línea  
 Sede Electrónica

Si desea enviar una comunicación diferente puede hacerlo a través de los correos electrónicos:  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co) y [ofregistro@dimar.mil.co](mailto:ofregistro@dimar.mil.co)

Canales de atención:  
 Línea Gratuita Nacional **01 8000 115 966**, en Bogotá **328 6800**  
 o a través del chat en el Portal Marítimo Colombiano

## 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](http://www.dimar.mil.co)

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




Identificador K5mQ\_Sym1 WmpY\_1B83 CPHZ RLBA UVI=

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

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)



Identificador K5mQ Sym1 WmP Y 1B83 CPHZ RLBA UVI=





## ¡Ten cuidado!

**Radica los TRÁMITES ante Dimar tú mismo.**

*Evita ser víctima de estafa o sobrecostos por terceros.*

Ingresar



**Sede Electrónica**

## Mecanismos de Participación Ciudadana



**dimar.mil.co**



**PQRS**



**@DimarColombia**



**dimar@dimar.mil.co**

Asimismo, y con el fin de dar a conocer los canales de atención para la radicación de los trámites, se implementó campaña en el IVR de las líneas telefónicas de atención al usuario con el siguiente mensaje:

“¿Sabías que puedes realizar tus trámites de manera más ágil, sin filas o desplazamientos a través de nuestra Sede Electrónica? Ahorra tiempo, evita filas y desplazamientos radicando tus trámites en línea. Desde cualquier navegador busca la Sede Electrónica de Dimar, ingresa y regístrate, selecciona el trámite de tu interés, completa los pasos, carga los documentos solicitados y realiza el pago, puedes hacer seguimiento al trámite en cualquier momento y desde cualquier lugar. Si tienes preguntas, no dudes en quedarte en la línea para recibir asistencia.”

Y a través de las pantallas del sistema digital de turnos se realizaron las siguientes publicaciones:

**“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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

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 K5mQ Sym1 WmpY 1B83 CPHZ RLBA UVI=

## Gestione sus trámites de forma rápida y segura con un solo clic.

Realice sus **trámites en línea** a través de la **Sede Electrónica de la Entidad**, desde cualquier lugar. **Fácil, rápido y seguro.**

[servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea](https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea)

**JUNTOS**  
 hacia la  
**TRANSFORMACIÓN**  
 digital

**1.**

### Regístrese:

Haga clic en el botón de registro, seleccione el mecanismo de registro que prefiere y diligencie los datos solicitados.



**2.**

### Seleccione el trámite:

Ingrese al catálogo de trámites, busque el trámite que desea realizar y haga clic en la opción correspondiente.

**3.**

### Diligencie la información:

Complete los campos requeridos, acepte la política de tratamiento de datos y registre la información básica de su solicitud.

**4.**

### Cargue los documentos:

Adjunte los documentos requeridos según el tipo de solicitud.

**5.**

### Realice el pago:

Complete el proceso de pago en línea.

**6.**

### Confirme el proceso:

Verifique y confirme que la solicitud ha sido enviada correctamente.



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



## Conozca nuestros **Canales de Atención**

Si requiere apoyo para **la radicación de su trámite**, estamos disponibles para **atender su solicitud** a través de los siguientes canales:

- Chat a través en el siguiente enlace: [www.dimar.mil.co](https://www.dimar.mil.co)
- Líneas gratuitas: **018000115966 Nacional** – (601) 3286800 Bogotá
- Email: [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co)
- Presencial en las **unidades regionales de la Entidad**

**JUNTOS**  
 hacia la  
**TRANSFORMACIÓN**  
 digital

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](mailto:dimar@dimar.mil.co) - [www.dimar.mil.co](https://www.dimar.mil.co)



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 **GERMAN AUGUSTO ESCOBAR OLAYA**  
Coordinador General Dimar