

Bogotá, D. C. 16/01/2024
No. 29202400187 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 2023

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. 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 2023.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1476	1289	0	0	0,00%

Nota aclaratoria: A la fecha no se registran peticiones pendientes por resolver del III trimestre de 2023. Las 187 peticiones restantes se encontraban pendientes por resolver dentro de los términos de Ley a la fecha ya se emitió respuesta.

1.2 PERIODO ACTUAL

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1299	1236	3	8	0,23%



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

“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 yk5 WNh9 m4nU Yh+K YdlI NpGO oLA=

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 60 peticiones pendientes de resolver dentro de los términos legales, Asimismo, a la fecha tenemos 3 peticiones vencidas pendientes por resolver.

1.3 GESTIÓN 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		Presunta Irregularidad		Reclamo		Queja		Felicitación		TOTAL	
ASEPAC	286	22,02%	1	0,08%		0,00%	3	0,23%		0,00%	290	22,32%
ASIMPO	11	0,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	11	0,85%
CCCP	6	0,46%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,46%
CIOH	19	1,46%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	20	1,54%
CP01	46	3,54%	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%	48	3,70%
CP02	8	0,62%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,62%
CP03	39	3,00%	7	0,54%		0,00%		0,00%	1	0,08%	47	3,62%
CP04	81	6,24%	9	0,69%	3	0,23%		0,00%		0,00%	93	7,16%
CP05	119	9,16%	9	0,69%	10	0,77%		0,00%		0,00%	138	10,62%
CP06	6	0,46%	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,54%



CP07	20	1,54%	3	0,23%		0,00%		0,00%		0,00%	23	1,77%
CP08	14	1,08%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	15	1,15%
CP09	34	2,62%	12	0,92%	1	0,08%		0,00%		0,00%	47	3,62%
CP10	4	0,31%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,31%
CP11	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
CP12	2	0,15%	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,31%
CP14	4	0,31%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,31%
GLEMAR	9	0,69%		0,00%		0,00%	4	0,31%		0,00%	13	1,00%
GRUDHU	14	1,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	14	1,08%
GRUINCO	2	0,15%		0,00%	4	0,31%		0,00%		0,00%	6	0,46%
INRED 4		0,00%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	1	0,08%
SUBAFIN	43	3,31%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	44	3,39%
SUBDEMAR	16	1,23%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	16	1,23%
SUBDEMAR-LITORALES	12	0,92%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	13	1,00%
SUBMERC	6	0,46%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%	7	0,54%
SUBMERC-EMPRESAS	6	0,46%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,46%
SUBMERC-GENTEDEMAR	75	5,77%		0,00%	7	0,54%		0,00%		0,00%	82	6,31%
ACAP	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
SUBMERC-NAVES	303	23,33%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	303	23,33%
SUBMERC-TRANSPORTE	24	1,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	24	1,85%
AMAT	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
SEMAP	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
Total general	1214	93,46%	46	3,54%	31	2,39%	7	0,54%	1	0,08%	1299	100%

Identificador yk15 WNH9 m4nU Yh+K YdlI NpGO oLA=

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

“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

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

Clase de asunto	Petición	Presunta Irregularidad	Reclamo	Felicitación	Queja	Total General	%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Contratación	56		2			58	4,46%
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros - nóminas	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Misionales	993	43	24		2	1062	81,76%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0,00%
Atención al Usuario	144	3	5	1	3	156	12,01%
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0,00%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos humanos y DDH					1	1	0,08%
Desarrollo Humano	21				1	22	1,69%
Incorporación cursos	0	0	0	0	0	0	0,00%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0,00%
Orden público - operaciones	0	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	1214	46	31	1	7	1299	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.



Identificador yk15 WNh9 m4nU Yh+K YdlI NpGO oLA=

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1077	82,91%
Sitio Web (Sede Electrónica)	101	7,78%
Presencial	74	5,70%
Línea Gratuita	33	2,54%
Chat	7	0,54%
Empresas de mensajería	7	0,54%
Total general	1299	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	6134	78,49%
Call Center	1234	15,79%
Otros (chat)	447	5,72%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Total	7815	100%

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



Identificador ykJS WNh9 m4nU Yh+K YdlI NpGO oLA=

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).

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 97.45%) donde se emiten las instrucciones necesarias para la gestión de una respuesta oportuna.

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	99	0	0	15
Satisfacción Telefónica	619	599	0	0	20
Satisfacción chat	71	62	0	0	9
Satisfacción presencial	781	709	0	0	72
Total	1585	1469	0	0	116
	100,00%	92,68%	0,00%	0,00%	7,32%

6.2 Pronunciamentos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo.

Conceptos favorables	Cantidad
Felicitaciones	0
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	1469



Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	0
Reclamos	31
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	116

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Dimar y Autoridades de Santa Marta intensificarán medidas de seguridad frente a la temporada de vacaciones de fin de año: En Santa Marta durante el lanzamiento de la temporada de vacaciones de fin de año, se dio a conocer al gremio marítimo las capacidades instaladas, los esquemas de control y los dispositivos que implementarán las autoridades del distrito, entre ellas, la Dirección General Marítima (Dimar), que a través de la Capitanía de Puerto en esta jurisdicción, trabajará para garantizar la seguridad integral marítima con controles en los embarcaderos, playas y áreas marítimas, con el apoyo de Guardacostas de la Armada de Colombia.

En el evento convocado por la Alcaldía Municipal, a través del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR, se presentaron también los esquemas de seguridad terrestres que se implementarán, entre ellas, la Armada de Colombia, la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta, Cotelco Capitulo Magdalena, la Defensa Civil de Colombia y las diferentes secretarías de la administración local; entre otras.

Finalmente, el señor Capitán de Fragata César Humberto Grisales López, Capitán de Puerto de Santa Marta, invita a los diferentes gremios marítimos a cumplir con estas medidas de seguridad, de acuerdo con las indicaciones entregadas por la Autoridad Marítima Colombiana, a fin de que todas las actividades de transporte marítimo se realicen sin ningún contratiempo con el objetivo principal salvaguardar la vida humana en el mar y proteger el medio marino.

- Dimar y Cerrejón entregan implementos para la seguridad marítima a los pescadores artesanales de la Alta Guajira: La Dirección General Marítima, a través de la Capitanía de Puerto de Puerto Bolívar, lideró junto con la empresa privada de El Cerrejón, la entrega de implementos de seguridad y supervivencia en el mar a 16 comunidades de pescadores de la Alta Guajira.

Los beneficiarios fueron convocados para que recibieran estos elementos que son fundamentales para la realización de las faenas de pesca artesanal de forma segura y minimizar el riesgo durante la navegación en el mar.

Entre los equipos entregados se resaltan más de 60 chalecos salvavidas, 20 linternas especiales y kits de pesca; y una charla práctica sobre su uso y las recomendaciones que



mejoran la seguridad en el mar; sobre todo en esta época en la que se presentan condiciones de alto oleaje y fuerte vientos.

La Autoridad Marítima Colombiana, continúa trabajando con el gremio para mantener operaciones marítimas integralmente seguras, propendiendo siempre por la vida humana y el cuidado del medio marino.

- En el marco de la Décima Expedición Antártica de Colombia arriba a Valparaíso, Chile el buque ARC "Simón Bolívar": uego de doce días de navegación desde su zarpe en Buenaventura en el Pacífico colombiano, el buque ARC "Simón Bolívar", en el marco de la X Expedición Antártica de Colombia arriba a Valparaíso, Chile, donde durante cuatro días abrirá sus puertas a la población chilena y realizará otras acciones importantes relacionadas con la cooperación investigativa existente con este país.

El 26 de diciembre a las 10:00 de la mañana se llevará a cabo la ceremonia de atraque en el muelle Molo de Abrigo en la que se recibirán a las autoridades militares y civiles, a partir de allí, esta unidad a flote de la Dirección General Marítima y la Armada de Colombia, estará abierta al público desde las 9:00 de la mañana hasta las 6:00 de la tarde, exceptuando el 29 de diciembre donde las visitas se recibirán hasta las 12:00 meridiano, con el fin de dar a conocer las capacidades del buque y los objetivos de la expedición. Los tripulantes por su parte, entregarán un saludo de gratitud y respeto de Colombia para el pueblo chileno. Las personas interesadas en realizar el recorrido deberán enviar la solicitud al correo electrónico: echile@cancilleria.gov.co, con los datos de nombre, Rut, fecha y hora de la visita; también pueden llamar al número +59939563169.

Desde la primera expedición que Colombia realizó a la Antártica en el verano austral 2014-2015, se resaltó la necesidad e importancia de contar con la experiencia, avances y desarrollos de Chile para la llegada al continente blanco; por esta razón en aquella oportunidad participó como miembro de la tripulación e investigador del proyecto de la Dirección General Marítima ICEMAN, el Dr. Cristian Rodrigo, docente investigador de la Universidad Andrés Bello de Chile.

A través del Programa Antártico Colombiano se efectúa un intercambio permanente y colaborativo con el Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile (Shoa) y el Instituto Antártico Chileno (Inach), relaciones que han convertido a la investigación científica en un motivo más para estrechar la hermandad con la comunidad internacional que se enfoca en la conservación y protección de los recursos naturales del planeta.

Gracias al intercambio científico entre investigadores colombianos y chilenos se ha permitido el acceso a la formación y actualización del conocimiento marino, estas relaciones han logrado que Colombia fortalezca las líneas de investigación relacionadas con la protección del medio marino, oceanografía e hidrografía. En esta última especialidad los levantamientos hidrográficos efectuados en el estrecho de Gerlache y algunas bahías de la Antártica, contribuyeron con la elaboración de las cartas náuticas



Identificador ykjs WNh9 m4nU Yh+K YdII NpGO oLA=

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

INT 9103 CHILE Bahía Markmann a Bahía Andvord e INT 9166 UKHO en colaboración con Reino Unido.

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

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 y 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



¡Ten cuidado!

Radica los TRÁMITES ante Dimar tú mismo.

Evita ser víctima de estafa o sobrecostos por terceros.

Ingresa



Sede Electrónica



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

“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 ykjs WNH9 m4nU Yh+K YdlI NpGO oLA=

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



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**.

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

Ingrese

LEY 1712 DE 2014

Transparencia y acceso a la información pública

En la **sección de Transparencia**, puedes obtener información de la Entidad.

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

La información debe estar disponible

Suministrada de manera pronta (principio de prontitud)

Entregada de manera íntegra

Debe entregarse según el principio de igualdad.

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, **PEDRO JAVIER PRADA RUEDA**
Coordinador General Dimar



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

“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 ykjs WNH9 m4nU Yh+K Yall NpGO oLA=

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