

## RESOLUCIÓN NÚMERO ( 0587-2024) MD-DIMAR-GLEMAR 25 DE JUNIO DE 2024

Por 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.

### EL DIRECTOR GENERAL MARÍTIMO

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confieren los numerales 1, 4 y 10 del artículo 2 del Decreto 5057 del 30 de diciembre de 2009 y el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el Decreto número 1874 de 2021, y

### CONSIDERANDO:

Que la Dirección General Marítima -DIMAR, de acuerdo con el artículo 4° del Decreto Ley 2324 de 1984, es la Autoridad Marítima Nacional que ejecuta la política del Gobierno en materia marítima y tiene por objeto la dirección, coordinación y control de las actividades marítimas.

Que la Dirección General Marítima es una dependencia interna del Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, sin personería jurídica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 54, literal j) de la Ley 489 de 1998, que ejerce las funciones señaladas en la ley, en coordinación con la Armada Nacional, tal y como está previsto en el artículo 30 del decreto 1512 de 2000.

Que los numerales 1, 4 y 10 del artículo 2 del Decreto 5057 del 30 de diciembre de 2009 disponen que son funciones del Despacho del Director General Marítimo, entre otras: *“Dirigir las actividades de la Dirección General Marítima y el funcionamiento de sus dependencias y personal con sujeción a la ley, los decretos y reglamentos”; “(...) determinar los procedimientos internos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones de la Dirección General Marítima”; y “Conocer y coordinar el trámite de los asuntos jurídicos concernientes a las funciones de la entidad”.*

Que la Constitución Política consagra en el artículo 23 el Derecho Fundamental de Petición y en el artículo 74 prevé que toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo casos de ley.



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

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que en toda entidad pública debe existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Adicionalmente, establece que en la página web principal de toda entidad pública debe existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Este punto fue Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

Que la Ley 1437 de 2011 en el Título II, Capítulos I, II y III prevé el Derecho de Petición. Sin embargo, la Corte Constitucional, por medio de la sentencia C-818 del 1 de noviembre de 2011 declaró inexecutable los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011 que tratan el tema.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que se debe brindar atención preferencial a niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública, y personas desplazadas por la violencia, por ser considerados como sujetos de especial protección constitucional.

Que la Ley 1581 de 2012 establece la protección de datos personales en cuanto a las peticiones que hagan referencia a recolección, trámite o modificación de datos personales.

Que la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-235 de 2011 determinó que las comunidades indígenas son sujetos de especial protección constitucional y se requiere brindarles una atención preferencial. Igualmente, señaló que la caracterización de los pueblos indígenas como sujetos de especial protección constitucional atiende a su situación de vulnerabilidad.

Que mediante la Ley orgánica No. 1755 de 2015 se sustituyó el Título II alusivo al Derecho de Petición (Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales, y el Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas (artículos 13 a 33) de la Ley 1437 de 2011.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 determina que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Igualmente, el Decreto 1008 de 2018 instituye los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital.

Que la Dirección General Marítima tiene como propósito avanzar en la consolidación de la cultura organizacional que incorpore altos estándares de calidad en la gestión, empleando las mejores prácticas de la administración pública y desarrollando permanentemente las competencias gerenciales de los servidores públicos del Sector Defensa.

Que la Ley 2052 de 2020, en el artículo 20 establece que el término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la Ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario, de tal manera que los servidores públicos en ninguna circunstancia podrán resolver un trámite por fuera de los términos estipulados.



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

Que mediante Resolución 006 del 22 de enero de 2003 DIMAR reglamentó el Derecho de Petición. No obstante, por los avances normativos, así como por el desarrollo jurisprudencial es necesario actualizar el trámite interno de la entidad en cuanto a las PQRSD y los términos para resolver.

En mérito de lo expuesto, el Director General Marítimo,

### RESUELVE:

**ARTICULO 1. REGLAMENTAR** el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que se reciben por cualquier medio en la entidad a nivel nacional y que se deben atender dentro de los términos de ley en la Dirección General Marítima (DIMAR), en su calidad de Autoridad Marítima, según lo estipulado en las normas legales vigentes, en concordancia con las funciones y competencias institucionales.

**ARTICULO 2. CANALES DE RECEPCIÓN Y SU DEFINICIÓN.** La Dirección General Marítima recibe las PQRSD de los ciudadanos, entidades y servidores públicos, por medio de los canales con los que cuenta, entre ellos:

- **Canal electrónico:** Vía de contacto que utilizan el internet como medio de comunicación y/o gestión para formular las PQRSD:
  - Sede Electrónica a través del siguiente enlace <https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea/tramites/browser.do#no-back-button>
  - Chat institucional disponible en el Portal Marítimo Colombiano [www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)
  - Correo electrónico [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co)
- **Canal escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal y radicación personal en las oficinas de Registro y Correspondencia en cada una de las unidades de Dimar.
- **Canal presencial:** Permite el contacto directo con los asesores de servicio al ciudadano en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.
- **Canal telefónico:** Medio de comunicación verbal a través del cual se pueden formular peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recibidas por dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario 01 8000 115 966 a nivel nacional, en Bogotá 601 3286800 y línea Anticorrupción y Antisoborno 01 800 911 670, o las que se establezcan posteriormente.

**ARTICULO 3. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades, entre ellas la Autoridad Marítima, en los términos señalados en esta Resolución, por motivos de interés general o particular, y a obtener resolución pronta, completa, y de fondo



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

sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la autoridad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de presentación a través de abogado.

Se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

En la Dirección General Marítima el derecho de petición puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de las siguientes modalidades:

- **Interés General o Particular:** Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio. Tiempo de respuesta 15 días hábiles
- **Solicitud de información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Tiempo de respuesta 10 días hábiles
- **Solicitud de Documentos:** Cuando se solicita la reproducción de documentos de la Entidad. Tiempo de respuesta 10 días hábiles
- **Petición entre Autoridades:** Cuando una autoridad del Estado formule una petición de información o de documentos a otra Entidad. Tiempo de respuesta 10 días hábiles En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Entidad, en relación con las materias a su cargo. Tiempo de respuesta 30 días.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios. (Artículo 3 Resolución 54 del 30 de enero de 2017). Tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **Reclamo:** Cuando una persona exige, reivindica o demanda una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud. (Artículo 3 Resolución 54 del 30 de enero de 2017). Tiempo de respuesta 15 días hábiles.
- **Sugerencia:** Cuando se manifiesta una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Artículo 3 Resolución 54 del 30 de enero de 2017). Tiempo de respuesta 15 días hábiles.



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

- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. (Artículo 3 Resolución 54 del 30 de enero de 2017). Tiempo de respuesta 15 días hábiles.

**PARÁGRAFO 1.** El trato para con las personas que acuden a la Autoridad Marítima para presentar PQRSD debe ser respetuoso, considerado, diligente, y sin discriminación alguna por razones sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

**PARÁGRAFO 2.** Las PQRSD que sean recibidas deben ser contestadas oportunamente, de manera clara, precisa y de fondo. Igualmente deben ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental -SGDEA- (en los casos que proceda), para los fines relacionados con las mismas.

**ARTICULO 4. CONTENIDO DE LAS PETICIONES.** Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando la petición no se acompañe de los documentos necesarios para resolverla, al momento de la recepción y radicación, la persona competente deberá indicar al peticionario los documentos que faltan, si éste insiste en que se radique así se hará, dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

**PARAGRAFO 2.** Cuando se actúe a través de apoderado, la solicitud se deberá acompañar del respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas concordantes o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**PARÁGRAFO 3.** En ningún caso se podrá rechazar una petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.



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

**ARTICULO 5. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.** La Dirección General Marítima dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de los perjuicios invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Dirección General Marítima deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTICULO 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PETICIONES.** Salvo norma legal especial la Dirección General marítima tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento a la Entidad, para atender o resolver las peticiones que sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias.

Estarán sometidas a término especial las siguientes:

1. Peticiones de documentos que deberán atenderse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Autoridad Marítima ya no podrá negar la entrega, y como consecuencia las copias se suministrarán dentro de los tres (03) días siguientes, salvo excepciones legales.
2. Las consultas elevadas a la Autoridad Marítima en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Peticiones de interés general o particular que deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
4. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
5. Las solicitudes de informes que se reciban de los Honorables Congresistas en ejercicio de sus funciones deberán enviarse dentro de los cinco (05) días siguientes al radicado de las mismas. (Ley 5 de 1992, art 258)
6. Las solicitudes de documentos de las Cámaras Legislativas, que se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes a su radicado. (Ley 5 de 1992, art 260).
7. Las solicitudes de Policía Judicial, por razón de su actividad funcional, deben ser atendidas de manera inmediata, oportuna y gratuita, en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles una vez radicado el requerimiento (Ley 1453 de 2011 art. 85).
8. Las quejas y/o denuncias deben ser contestadas dentro de un plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la recepción de estas. La entidad indicará la acción tomada conforme a lo dispuesto en las normas legales vigentes, bien sea disciplinaria y/o penal.



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

9. En casos de reclamos y/o sugerencias formuladas el competente de la entidad contará con un plazo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción, para dar la respuesta.

**PARÁGRAFO 1.** Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en la Dirección General Marítima, se atenderán como se indicó dentro de los diez (10) días siguientes, contados a partir del día siguiente del radicado de la solicitud, conforme al procedimiento E1-PRO-032 o el que lo modifique, a menos que por el número de fotocopias o la dificultad de ubicación de los documentos se requiera un plazo mayor, en cuyo caso, el funcionario competente le informará al peticionario la fecha en la que será atendida la solicitud, dependiendo del plazo que señala la ley..

**PARAGRAFO 2.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas tipificados en la Parte Primera del CPACA (Ley 1437 de 2011), constituirán falta disciplinaria gravísima para el servidor público y darán lugar a las acciones y sanciones correspondientes, conforme al régimen disciplinario que le aplique.

**ARTICULO 7. EXCEPCIÓN A LOS TÉRMINOS.** Cuando excepcionalmente no se pueda resolver la petición en los plazos señalados, se le deberá informar de inmediato al peticionario, en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando al mismo tiempo el plazo razonable en que se resolverá o dará la respuesta, la cual no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

**PARAGRAFO.** El procedimiento para el seguimiento y notificación al usuario deberá realizarse en el expediente de la solicitud, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de atención a peticiones de la Entidad.

**ARTICULO 8. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) siguientes a la fecha de radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. El término para resolver la petición se contabiliza a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos.

Si en el curso de la actuación administrativa la Entidad advierte que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

Se entiende que el peticionario ha desistido de la solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencido el término establecido en este artículo, la Autoridad Marítima decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, o en su defecto por el medio que el usuario previamente haya autorizado en la petición (email, correo postal certificado). Contra el acto administrativo



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

únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio que la solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

**ARTICULO 9. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN.** Los usuarios interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales, pero la Autoridad Marítima podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá el acto administrativo motivado.

**ARTICULO 10. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse por acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones por considerarlas inadecuadas o incompletas.

Respecto a peticiones reiterativas ya resueltas, la Entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTICULO 11. FALTA DE COMPETENCIA.** Si la persona que recibe una petición verbal encuentra que DIMAR no es competente para atender el requerimiento, le informará de inmediato al interesado para que oriente la solicitud al ente que corresponda. Si la petición es escrita se debe reenviar el documento a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta, con copia del oficio remitario al peticionario.

En caso de encontrar que no hay entidad competente para conocer del tema, de una vez se le comunicará al interesado, expresándole las razones de tal consideración. Sin embargo, si el peticionario insiste en radicar la petición en la Entidad, se recibirá ésta, dejando constancia de lo que se le expresó al usuario, para efectos de la respuesta.

Si se observa que la competencia para resolver la PQRSD recae en otra dependencia o unidad de la Dirección General Marítima, por razón de sus funciones, inmediatamente se dará traslado interno a través del SGDEA. En todo caso se debe tener en cuenta que el plazo de la Entidad para responder la PQRSD se contabiliza desde el día hábil siguiente a la radicación.

**ARTICULO 12. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS.** Solo tiene carácter reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada por la Entidad según la ley, en especial los siguientes casos:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.
2. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.



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



3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean requeridos por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
6. Las instrucciones existentes en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
7. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
8. Los datos genéticos humanos.

**PARÁGRAFO.** La solicitud de información reservada de los numerales 2, 4, 7 y 8 solo pueden ser requeridos por el titular de la información o por sus apoderados, o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**ARTÍCULO 13. RECHAZO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA LEGAL.** Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes que lo determinan y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso, salvo en los casos de insistencia previstos en la ley.

La restricción por reserva legal no se extiende a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 14. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA.** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad marítima, le corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:



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

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

**PARÁGRAFO.** El recurso de insistencia debe interponerse por escrito y sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

**ARTÍCULO 15. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTICULO 16. INFORMACIÓN GENERAL.** Los asuntos de información general de la Entidad tales como, la misión, funciones y estructura; organigrama, procesos y procedimientos, normatividad asociada a la gestión, mecanismos para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, trámites y sus requisitos entre otros, estarán disponibles en el Portal Marítimo. No obstante, cualquier persona tiene derecho a obtener los documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en esta resolución.

**ARTICULO 17. INFORMACIÓN ESPECIAL O PARTICULAR.** Las peticiones dirigidas a consultar y obtener acceso a información diferente a la señalada en el artículo anterior, sobre asuntos de la Entidad, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en sus archivos, serán atendidas por la dependencia o funcionarios competentes, conforme el procedimiento E1-PRO-032 o el que lo modifique, en los plazos señalados en esta resolución. Sin embargo, la petición se negará si la solicitud se refiere a algunos de los documentos que la Constitución Política o la ley establecen como reservados o clasificados.

**PARAGRAFO 1.** Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de estos, deberá emitir la respuesta señalando el carácter reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. El peticionario podrá adelantar las acciones que la Ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**PARAGRAFO 2.** Las solicitudes para acceder a un trámite deberán ser presentadas siguiendo el procedimiento establecido a través del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, cuya información también se encuentra en el Portal Marítimo Colombiano.



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

**ARTICULO 18. PETICIONES ANÁLOGAS.** Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Dirección General Marítima emitirá una única respuesta que se publicará en el Portal Marítimo Colombiano.

**ARTICULO 19. SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** Las peticiones relacionadas con acceso a la información pública que sean presentadas personalmente, por medio escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes; telefónicamente al número fijo o móvil predeterminado por la entidad; por correo físico o postal, en la dirección correspondiente; por correo electrónico institucional, o por medio del formulario electrónico autorizado en el sitio web oficial, según los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se rigen por lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

**ARTÍCULO 20. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.** Los conceptos emitidos como respuesta a peticiones en ejercicio del derecho a formular consultas no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, acorde con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el mismo artículo de la Ley 1755 de 2015.

**ARTÍCULO 21. SILENCIO ADMINISTRATIVO NEGATIVO.** Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que ésta es negativa.

En los casos en que la ley indique un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores públicos de la Dirección General Marítima encargados de emitir la respuesta. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

**ARTÍCULO 22. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.** La ley determina que la falta de decisión de la administración pública frente a peticiones o recursos presentados por los ciudadanos tiene efecto como si la autoridad las hubiera resuelto de manera favorable. En consecuencia, el silencio administrativo positivo es excepcional y procede solamente en los casos expresamente previstos en la ley. Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienza a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

El acto positivo presunto puede ser objeto de revocación directa conforme a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 23. PETICIONES DE PRIMER NIVEL DE SERVICIO.** Aquellas peticiones sobre las que exista un pronunciamiento escrito o un criterio previamente definido por la Entidad deberán ser resueltas directamente por la dependencia encargada de recibir,



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

tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, dentro de los términos legales establecidos para el efecto y de acuerdo con el contenido de la solicitud.

**ARTÍCULO 24. PETICIONES DE SEGUNDO NIVEL DE SERVICIO.** Las peticiones que requieren un análisis y estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de la entidad y sobre las cuales no exista un criterio definido, deberán ser escaladas por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, a la autoridad correspondiente, conforme al contenido de la solicitud y los términos de respuesta definidos por la entidad.

**ARTÍCULO 25. RECHAZO DE PETICIONES IRRESPECTUOSAS Y/O REITERATIVAS.** Por jurisprudencia, las peticiones irrespetuosas y las peticiones reiterativas pueden ser rechazadas por la autoridad administrativa, por cuanto hay abuso del derecho de petición y la entidad no tiene que estar repitiendo indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas y reiteradas solicitudes. (Sentencias C-951 de 2014 y sentencia T-414 de 1995).

**ARTÍCULO 26. PETICIONES ESCRITAS.** Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos en el módulo de PQRSD, teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos en la ley para cada tipo de solicitud.

**PARÁGRAFO 1.** Cuando la entrega de la petición se efectúe a través del correo postal y radicación personal, la presentación de ésta se entenderá a partir del recibido en la ventanilla por el Área de Gestión Documental (AGEDOC) y será sujeta de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información de la entidad.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando se trate de peticiones recibidas por correo electrónico, la presentación de la petición se entenderá efectuada a partir de su recibo de ésta en el buzón del correo institucional y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente. La dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, radicará la solicitud en el SGDEA, módulo PQRSD, desde donde llegará una notificación automática al peticionario indicando el número de radicado.

Estas peticiones podrán ser atendidas por la misma vía, siempre y cuando se trate de información general de la Entidad. Tal actividad estará a cargo de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces.

Los correos electrónicos que lleguen a la entidad en horas y días no hábiles se entenderán recibidos a partir del momento de ingreso al buzón y el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día hábil siguiente. La petición deberá radicarse a través del sistema de información dispuesto por la entidad.

**PARÁGRAFO 3.** Si se trata de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en la Sede Electrónica, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema la recibe y le asigna de forma automática el número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en dicho Sistema. En el evento que presente la petición en un día festivo o no hábil cuyo radicado y fecha de



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

recibo es asignado automáticamente, se entenderá recibido al siguiente día hábil y el plazo de respuesta empieza a contar al día siguiente.

**ARTÍCULO 27. PETICIONES PRESENCIALES Y TELEFÓNICAS (VERBALES).** La recepción de las peticiones verbales presentadas por los diferentes canales (presencial y telefónico) estarán a cargo de la dependencia de DIMAR encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, que diligenciará los datos en el formulario electrónico del Sistema de Gestión Documental – módulo PQRSD.

La constancia de recepción del derecho de petición verbal deberá incluir el número de radicado, fecha, hora de recibido, y la comprobación explícita que la petición se formuló de manera verbal.

**PARÁGRAFO 1.** No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta consista en una simple orientación del servidor público acerca del lugar al que el peticionario debe dirigirse para obtener la información. Sin embargo, se dejará consignada la información que se le dio en el software de atención al ciudadano.

**PARÁGRAFO 2.** Si la solicitud se resuelve en el primer nivel de atención (telefónico o presencial) no se dejará registro en el SGDEA. No obstante, en el software de atención al ciudadano se consigna la información y respuesta que se le dio.

**ARTÍCULO 28. PETICIONES VIRTUALES.** Las peticiones presentadas a través del chat institucional deben ser atendidas en tiempo real y la información se registra en el software de atención al ciudadano, indicando la respuesta dada, con excepción de los casos en los que la solicitud es escalada a otra dependencia de la entidad, por razón de las funciones. En tal caso, se radica la solicitud en el SGDEA – Módulo PQRSD y se le da al usuario el número del radicado.

**ARTÍCULO 29. PETICIONES PARCIALES:** Cuando en el documento de la petición se incluyen temas que le competen a dos o más entidades, entre ellas, la Autoridad Marítima, se procede dentro del término de ley a remitir copia del documento a la entidad o entidades que corresponda, indicándoles los puntos que deben atender, con copia al peticionario, conforme lo dispone el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Seguidamente, se le da la respuesta parcial al interesado, en lo concerniente a los temas de competencia de la institución.

Cuando la situación ocurre de manera inversa, es decir que el documento fue presentado ante otra entidad y ésta lo envía a DIMAR, por competencia, se radica en el Sistema y se traslada a la dependencia que debe responder la petición, por razones del tema. El término para decidir se cuenta a partir del día hábil siguiente a la recepción.

**PARÁGRAFO 1.** En el evento que el derecho de petición esté dirigido a otra entidad, pero el peticionario lo envía a la Autoridad Marítima por cualquier medio, se procede a verificar el contenido y si hay temas de competencia de la institución, se radica para el trámite



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

correspondiente, remitiendo copia de éste al otro ente competente, para que se dé la respuesta de los puntos que correspondan.

**PARÁGRAFO 2.** Cuando la petición que se recibe en la institución, por competencia, viene de otra entidad sin datos del peticionario, se verifican los mismos con la autoridad remitente, para efectos de la respuesta. Sin embargo, si no es posible conocer la información del destinatario se publicará el contenido de la respuesta por medio de aviso en la página electrónica de la entidad al igual que en un lugar público de la misma, por el término de cinco (5) días, advirtiendo que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**ARTÍCULO 30. ATENCIÓN PREFERENCIAL DE PETICIONES.** Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Así mismo, cuando se trate de periodistas, para el ejercicio de su profesión.

**PARÁGRAFO.** Los casos de PQRSD de personas con discapacidad (sordas y sordociegas) se canalizan a través del Centro de Relevamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), que realizará la traducción e interpretación, o por medio de las entidades con las cuales éstos tengan convenidos en el territorio nacional, o en su defecto por medio de las Asociaciones de intérpretes y/o Asociaciones de sordos debidamente registradas, conforme a las normas legales vigentes (Leyes 324 de 1996, 982 de 2005, 1346 de 2009, Decreto 1346 de 2009, Ley 1381 de 2010, y Ley Estatutaria 1618 de 2013, y ley general 1996 de 2019).

**ARTÍCULO 31. ENTREGA O NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A PETICIONES.** Las personas a cargo en las dependencias competentes deben enviar la respuesta al peticionario, dentro de los términos de ley, así como los plazos establecidos por la entidad, notificándolos por email certificado a través del SGDEA (si así fue solicitado), de lo contrario se enviará el documento por correo postal certificado, sin perjuicio del trámite que le corresponde al personal de la dependencia encargada recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC o la que haga sus veces).

Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario y ésta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega o porque corresponde a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, por el término de cinco (5) días, dejando la constancia respectiva.

**PARÁGRAFO.** Según la jurisprudencia las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo cuando exista justificación seria y creíble para mantener la reserva de la identidad. No obstante, se debe solicitar al peticionario que previo a resolver de fondo complete la misma, justificando los motivos para mantener dicha reserva de su identidad, con el fin de exonerarse de dar cumplimiento a lo establecido en el numeral



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

2 del artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Sentencia C-951 de 2014).

**ARTÍCULO 32. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES.** El personal de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC o la que haga sus veces), hará la trazabilidad de las PQRSD, establece puntos de control y verificará que el envío de la respuesta se dé a los peticionarios de manera oportuna y dentro de los términos establecidos, a efectos de evitar que se den respuestas fuera de término y puedan surgir acciones posteriores en contra de la entidad. Así mismo, para fines de control se determinará en el Sistema un plazo preventivo para evitar que la entidad responda fuera del término de ley.

La Dirección General Marítima hará el seguimiento a las peticiones formuladas por los usuarios, a través de la Sede Electrónica de la Entidad. Así mismo, se tiene establecido indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control, relacionados con la calidad y eficacia del servicio de atención al ciudadano.

**ARTÍCULO 33. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** El tratamiento de los datos personales contenidos en las peticiones recibidas en la Dirección General Marítima se surtirá de acuerdo con las normas legales vigentes y las políticas establecidas por la Entidad.

**ARTÍCULO 34. REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN.** Toda persona interesada en obtener información de documentos que reposen en la Dirección General Marítima podrá solicitarla, siempre que ésta no tenga carácter reservado, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción (valor comercial).

La información pública podrá ser suministrada a los peticionarios a través de cualquiera de los medios que tenga la entidad, de acuerdo con su formato y sistema de almacenamiento, entre ellos: medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD u otros que permitan su reproducción, captura, distribución e intercambio.

Cuando se trate de solicitudes de información relacionadas con la prestación de un trámite a cargo del sujeto obligado, el costo de reproducción de la información requerida estará sujeto a las tarifas establecidas por la entidad. Dichos costos están previstos actualmente en la Resolución DIMAR No. 0296 del 17 de mayo de 2017 o en la que la modifique o sustituya.

**PARÁGRAFO 1.** La información que se pueda enviar de manera digital no tendrá ningún costo para el peticionario, al igual que cuando éste suministra los medios. No obstante, si el solicitante requiere que de todas maneras se le entregue copias físicas se le facilitarán los documentos, para que los reproduzca de manera particular, bajo la supervisión de un funcionario.

Una vez el solicitante presente a DIMAR el recibo original del comprobante de consignación y se constate el valor pagado, se entregarán las mismas.



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

**PARÁGRAFO 2.** Las autoridades judiciales, administrativas y los órganos de control del Estado, están exoneradas del pago de copias o reproducciones de la información siempre y cuando la solicitud sea para el ejercicio de sus funciones.

**ARTÍCULO 35. TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS.** Las quejas y denuncias son recibidas y radicadas por las oficinas de Registro y Correspondencia, cuando sea de manera escrita, y por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC o la que haga sus veces), cuando se reciba por otro canal, debiendo quedar radicadas en el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos – SGDEA- y serán asignadas a la dependencia que corresponda, acorde con las funciones de ésta, para que se inicie el trámite.

El Área de Servicio y Participación Ciudadana será la encargada de escalar al Coordinador General de DIMAR o al jefe de la Dependencia correspondiente las quejas y denuncias formuladas por los peticionarios, para que éste determine las acciones a seguir, conforme a las normas legales vigentes en materia disciplinaria y/o penal pertinente.

La dependencia encargada informará al quejoso o denunciante, que se recibió la información y si es del caso solicitará que suministre datos adicionales y que aporte las pruebas que tenga en su poder, para darle el trámite que dispone la ley.

**PARÁGRAFO 1.** El personal militar de la Armada Nacional que labora en DIMAR y sus dependencias, que presenta PQRSD debe hacerlo respetando el conducto regular, conforme a lo estipulado en el artículo 12 de la Ley 1862 de 2017, en concordancia con la Circular No. 20180421260174743 MDN-CGFM-CARMA-SECAR-JEJUR-DASLEG-1.10 del 5 de marzo de 2018 y la Resolución Ministerial No. 3660-MDN del 13 de mayo de 2022 o las que lo modifiquen.

**PARÁGRAFO 2.** Las quejas que se reciben en DIMAR por presuntas faltas disciplinarias cometidas por personal militar de la Armada Nacional que labora en comisión en la Dirección General Marítima, deben ser radicadas al superior disciplinario competente, conforme a lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 1862 de 2017. En el caso de servidores públicos civiles de planta del Ministerio de Defensa Nacional-General Marítima, el documento se radica a la Coordinación General de DIMAR, para remitirlo a la Oficina de Control Disciplinario Interno del Ministerio de Defensa Nacional, por competencia.

**ARTÍCULO 36. TRÁMITE DE LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS.** Los reclamos y las sugerencias son recibidos y radicados por las oficinas de Registro y Correspondencia, cuando sea de manera escrita, y por la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC o la que haga sus veces), cuando se reciban por otro canal, en todo caso, deberán ser radicadas en el Sistema de información dispuesto por la entidad, y asignadas para iniciar el trámite.

La dependencia encargada (ASEPAC o la que haga sus veces), escalará al Coordinador General o al jefe de la Dependencia correspondiente los reclamos y sugerencias formuladas por los peticionarios, para que la autoridad competente emita la respuesta dentro de los términos de ley.



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



**ARTÍCULO 37. RECURSOS.** El trámite de los recursos que se presenten ante la Dirección General Marítima será conforme a los términos y procedimiento establecidos en el Capítulo VI del Título III -PRIMERA PARTE- de la Ley 1437 de 2011, o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

**ARTÍCULO 38. PETICIONES PRESENTADAS EN OTRA LENGUA.** Cuando se reciban por cualquier medio peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias en una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, la dependencia de la Dirección General Marítima deberá dejar constancia de este hecho. Tratándose de peticiones verbales, la Entidad adoptará los mecanismos para grabar el derecho de petición, o registrará el documento si es presentado en forma escrita, con el fin de proceder a su traducción oficial con el apoyo del Ministerio de Cultura – Dirección de Poblaciones o la que corresponda.

Para estos efectos, se solicitará la traducción de la petición y de la respuesta que emita la Dirección General Marítima. Tan pronto se obtenga la traducción se dará o enviará la respuesta y los documentos se deberán registrar a través del Sistema de Gestión documental de la entidad.

**ARTÍCULO 39. RESPUESTAS AL USUARIO.** Las peticiones que ingresen a la Entidad deberán ser respondidas a través del Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivos (SGDEA) dentro del expediente iniciado, esto con el fin de tener trazabilidad completa de la solicitud.

**PARÁGRAFO:** Las solicitudes de aclaración y traslados por competencia deberán realizarse dentro del expediente de la petición; no es viable realizarlos a través de correo electrónico o cualquier otro canal de comunicación de forma directa con el usuario.

**ARTÍCULO 40. ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES.** El Área de Servicio y Participación Ciudadana elaborará y presentará al Despacho de la Dirección General Marítima, un informe trimestral de las PQRSD recibidas en la entidad y el trámite surtido frente a las mismas. Dicho informe se estructurará de acuerdo con los parámetros que al respecto defina Dirección General Marítima y será producido con base en los datos generados por el Sistema de Gestión Documental – módulo PQRSD, así como con los soportes de los reportes suministrados por las diferentes dependencias cuando haya lugar.

**PARÁGRAFO.** La dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC) o la que haga sus veces, hará seguimiento diario, informando a las dependencias involucradas de las peticiones próximas a vencer y las que se hayan vencido, para que internamente tomen las acciones pertinentes de acuerdo con lo estipulado en la Ley.

**ARTÍCULO 41. CAPACITACIÓN.** El Grupo de Desarrollo Humano junto con el personal de la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRSD (ASEPAC o la que haga sus veces), realizarán periódicamente capacitaciones, por los medios disponibles, a los funcionarios en el tema de las PQRSD.



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

**ARTÍCULO 42. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución No. 006 DIMAR del 22 de enero de 2003, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

Vicealmirante **JOHN FABIO GIRALDO GALLO**  
Director General Marítimo (E)



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