
03/02/2026 - 11:31 am

¿Cómo brindamos servicio?

Conozca el Área de Servicio y Participación Ciudadana

El Área de Servicio y Participación Ciudadana es el punto de contacto entre la ciudadanía y la entidad, brindando atención y orientación a los ciudadanos en materia de trámites y servicios.

Las funciones que desarrolla el área son las siguientes:

- Suministrar información y asesoría a los ciudadanos acerca los trámites y servicios prestados por la entidad, a través de la atención presencial en Sede Central (Bogotá D.C) y [REDACTED]

- Recibir y hacer entrega de los actos administrativos resultado de los trámites efectuados por los ciudadanos.
- Recibir peticiones, quejas y reclamos efectuando el proceso de gestión correspondiente para la entrega de respuestas dentro de los términos establecidos por ley.
- Administración del [REDACTED]
- Atención de los diferentes canales de atención que la Dirección General Marítima coloca a disposición de la ciudadanía.

Profesional de Servicio y Participación Ciudadana. Se encuentra a liderada por la
Si requiere información adicional, por favor [escribanos al correo](#)

¿Cómo contactarse con nosotros?

Señor(a) tenga en cuenta que para cada siguiente información para atender su
[Canales de atención](#)

Para tener en cuenta

[Política de Servicio y Participación Ciudadana](#)

[Protocolo de Servicio](#)

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

[Carta de trato digno al ciudadano](#)

[Identificación lenguas nativas y criollas afrocolombianas](#)

Procedimientos

E1-PRO-032 Atención a Peticiones V13
E1-PRO-033 Modelo operación atención presencial V8
E1-PRO-034 Atención del chat institucional V5
E1-PRO-035 Gestión de la participación ciudadana V3
E1-PRO-036 Peticiones a través de redes sociales V3
Edm-PRO-037 Inscripción y actualización de tramites y otros procedimientos
Pro-PRO-0616 Soporte administrativo y actualización de trámites y Otros