

Bogotá, D. C. 09/07/2025
No. 29202504671 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias II trimestre 2025

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: I trimestre 2025.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1380	1380	0	0	0,00%

Nota aclaratoria: A la fecha no se registran peticiones pendientes por resolver del I trimestre de 2025. Las 78 peticiones que se encontraban pendientes por resolver estaban dentro de los términos de Ley, y a la fecha ya se resolvieron.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

1.2 PERIODO ACTUAL

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1404	1228	0	0	0,00%

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 176 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		Denuncia		Reclamo		Consulta		Queja		TOTAL	
ASEPAC	203	14,46%	6	0,43%	1	0,07%		0,00%	1	0,07%	211	15,03%
CCCP	5	0,36%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,36%
CIOH	9	0,64%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,64%
CP01	46	3,28%	1	0,07%	1	0,07%		0,00%		0,00%	48	3,42%

Sede Central

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 - @DimarColombia

CP02	21	1,50%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	22	1,57%
CP03	59	4,20%		0,00%	2	0,14%	2	0,14%		0,00%	63	4,49%
CP04	93	6,62%	13	0,93%	2	0,14%	1	0,07%		0,00%	109	7,76%
CP05	170	12,11%	20	1,42%	12	0,85%	1	0,07%	1	0,07%	204	14,53%
CP06	7	0,50%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	7	0,50%
CP07	30	2,14%	2	0,14%	4	0,28%		0,00%		0,00%	36	2,56%
CP08	28	1,99%	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%	30	2,14%
CP09	60	4,27%	3	0,21%	1	0,07%		0,00%		0,00%	64	4,56%
CP10	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%
CP12	5	0,36%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	5	0,36%
GLEMAR	9	0,64%		0,00%		0,00%	3	0,21%		0,00%	12	0,85%
GRUDHU	25	1,78%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	25	1,78%
SUBAFIN	16	1,14%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	17	1,21%
SUBDEMAR	33	2,35%		0,00%		0,00%	1	0,07%		0,00%	34	2,42%
SUBMERC	47	3,35%		0,00%		0,00%	2	0,14%	2	0,14%	51	3,63%
CP15	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GRUCOI	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GCERLI - NAVES	244	17,38%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	244	17,38%
SUBDEMAR-GRALAM	16	1,14%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	17	1,21%
GCERLI GENTEDEMAR	108	7,69%		0,00%	2	0,14%		0,00%		0,00%	110	7,83%
GCERLI TRANSPORTE	8	0,57%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	8	0,57%
GINREDCA	5	0,36%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	6	0,43%
GRUTIC	7	0,50%		0,00%	2	0,14%		0,00%		0,00%	9	0,64%
CP16	2	0,14%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,14%
GCERLI EMPRESAS	15	1,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	15	1,07%
GINREDPA	3	0,21%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,28%
GCERLI	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
GRASI	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
SEMAC	3	0,21%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,21%
SEMAB	6	0,43%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,43%
CP14	2	0,14%	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%	3	0,21%
GINREDCE	17	1,21%		0,00%	1	0,07%		0,00%		0,00%	18	1,28%
GRUINFLO	1	0,07%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,07%
Total general	1309	93,23%	51	3,63%	30	2,14%	10	0,71%	4	0,28%	1404	100,00%

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

Clase de asunto	Petición	Reclamo	Queja	Consulta	Denuncia	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	4	0	0	2	62	4,42%
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	1084	23	3	7	41	1158	82,48%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0,00%
Atención al Usuario	145	3	1	3	8	160	11,40%
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 DDIH	0	0	0	0	0	0	0,00%
Desarrollo Humano	24	0	0	0	0	24	1,71%
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	1309	30	4	10	51	1404	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.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7



Identificador bhDf YvBP qOCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1170	83,33%
Sitio Web (Sede Electrónica)	120	8,55%
Presencial	89	6,34%
Empresas de mensajería	10	0,71%
Línea Gratuita	9	0,64%
Chat	6	0,43%
Total general	1404	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	4943	75,66%
Call Center	632	9,67%
Otros (chat)	958	14,66%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Total	6533	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 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

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

Identificador: bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

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

la fecha mencionada se da cumplimiento a las peticiones radicadas desde esta fecha en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, así:

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

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

El apoyo que se brinda desde la Coordinación General – área de servicio y participación ciudadana en cumplimiento a la meta del indicador de atención oportuna a peticiones (meta establecida en 95%; y con un resultado para el periodo a reportar del 100%) 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	198	168	0	0	30
Satisfacción Telefónica	162	153	0	0	9

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7



Identificador bhDf YvBP qOCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

Satisfacción chat	194	176	0	0	18
Satisfacción presencial	1936	1902	0	0	34
Total	2490	2399	0	0	91
	100,00%	96,35%	0,00%	0,00%	3,65%

Fecha	Mes	Expediente	Inconformidad usuario	Análisis
2025-04-16	abril	1487/2025/PQRS		07/04/25 Usuario solicitaba datos de oleaje y vientos en el golfo del Morrosquillo. Se le dio respuesta el 11/04, lo cual está dentro de los tiempos de la petición
2025-04-22	abril	1623/2025/PQRS	Se demoran demasiado en dar respuesta a solicitudes.	14/04/2025 Usuario solicitaba información acerca de las maniobras que, se habían realizado en la zona portuaria de Barranquilla. Se le dio respuesta el 22/04/2025
2025-04-25	abril	1504/2025/PQRS		07/04/25 Usuario solicito certificar zonas aledañas a la bahía de Cartagena. Se le respondió el 22/04/25
2025-04-25	abril	1576/2025/PQRS	La funcionaria que elaboró la respuesta no leyó ni el asunto ni la solicitud hecha, no se molestó en radicarlo a la capitanía de cartagena y respondió lo primero que se le vino a la cabeza por la palabra "Matrícula"	11/04/25 Usuario solicito matricula e inclusión de motor. Se le respondió el 21/04/2025 y se le indico generar la solicitud en la capitanía, por SE. Usuario no está de acuerdo con la respuesta
2025-05-05	Mayo	1719/2025/PQRS	Triste por la demora en tramitar un Título para Capitán 500 TRB. De carácter internacional que debería ser más hágil para Dimar por buscar siempre la excelencia en servicio	23/04/2025 Usuario solicito información acerca del título de capitán hasta 500TRB, el cual estaba radicado desde el 19/03/25. Se respondió el 25/04/25 y se le indico que estaba paralizado por consulta de estupefacientes
2025-05-11	Mayo	1793/2025/PQRS	Normativa y regulación: La resolución 0094 de 2020 del Ministerio de Defensa Nacional (DIMAR) establece la señalización de playas turísticas, incluyendo la delimitación de zonas prohibidas para vehículos. La respuesta es que la dinar no lo hace	28/04/25 Usuario solicito ayuda para revisar el problema de circulación de motos en la playa Murallas. Se le dio respuesta el 08/5/25 indicándole que se trasladaba la petición al departamento de transito

Sede Central

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 - @DimarColombia

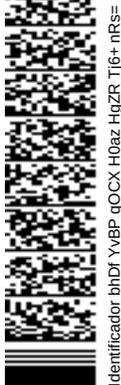
E1-FOR-089-V7



Identificador bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

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: bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

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

2025-05-12	Mayo	1910/2025/PQRS		05/05/25 Usuario solicitaba información acerca de las maniobras que, se habían realizado en la zona portuaria de Barranquilla. Se le dio respuesta el 09/05 indicándole que con anterioridad ya se había escalado y se le había dado respuesta
2025-05-12	Mayo	1955/2025/PQRS	Muy malo el servicio de tramites en general, demoras y no le dan muchas veces la respuesta oportuna al ciudadano.	07/05/2025 Usuario solicito información de certificados para unas motos acuáticas. El 09/05/25 se dio respuesta y se indicó que estaba en validación y verificación.
2025-05-20	Mayo	1690/2025/PQRS		22/04/2025 Usuario solicito documentos que acrediten el proceso que está realizando la empresa ASTINAVES en Pasacaballos. Se solicitó prorroga el 06/05/25 y se dio respuesta el 20/05/25
2025-05-21	Mayo	2072/2025/PQRS	Solicito una oportunidad lavorar	14/05/25 Usuario solicito oportunidad laboral o posibilidad de realizar prácticas. Se respondió el 21/05/25 y se le aclaro que las practicas no serian remuneradas.
2025-05-21	Mayo	2082/2025/PQRS	La respuesta no es lo suficientemente clara para mi ni para el condominio dándole todo el poder de abusar de los turistas. Mi pedido es poder hacer uso de la playa sin intervenir en las actividades del condominio y más cuando no estan haciendo uso del espacio. En ningun momento pretendo intervenir o molestar pero en un 90% del tiempo la playa no es usada por nadie y como lo dice la ley es de uso publico. Seguiré buscando una solución a esta situación conociendo mis derechos pero siempre respetando el debido uso de la concesión, la ley pero conociendo y exigiendo mis derechos.	14/05/25 Usuario solicito validación del uso del espacio en la playa marítima. Se le dio respuesta el 20/05/2025

Sede Central

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 - @DimarColombia



2025-05-21	Mayo	1932/2025/PQRS	FUERON MAS DE DOS MESES PARA RECIBIR UNA RESPUESTA QUE SE ESTABA SOLICITANDO DEL GOBIERNO DE PANAMA, INFORMACION QUE SEGUN LA RESPUESTA ESTABA DISPONIBLE EN LOS SISTEMAS	06/05/2025 Usuario solicito verificar el registro de una nave. El 19/05/25 se le dio respuesta y se le indico que no había registro bajo los datos informados
2025-05-21	Mayo	1951/2025/PQRS		07/05/2025 Usuario solicitaba validar el estado del registro de una nave. Se dio respuesta el 21/05/25 y se adjuntó el oficio correspondiente
2025-05-22	Mayo	2011/2025/PQRS	No se desarrolla de manera profunda las consultas	12/05/25 Usuario solicito claridad sobre concepto técnico emitido por DIMAR. Se dio respuesta el 21/05/25
2025-05-23	Mayo	2058/2025/PQRS	Muy baja la calidad de respuesta	13/05/2025 Usuario solicitaba copia concesión marítima Sierra laguna Condominio Marino. Se le brindo respuesta el 19/05/25, resolviendo las inquietudes que presentaba
2025-05-26	Mayo	2047/2025/PQRS	hice una solicitud por correo y nunca obtuve una respuesta a nuestra petición , solo la facturación que le emitieron a nuestro agente en cartagena	13/05/25 Usuario solicito no cobrar el fondeo de una nave debido a condiciones climáticas. El 23/05/25 se le dio respuesta y se le aclaro como se realizaban los cobros del fondeo
2025-06-02	Junio	2025/2025/PQRS	Tengo 38 años de hacer trámites para licencia o título de navegación y siempre demoran 3 meses o más, favor agilizar trámites.	12/05/25 Usuario solicito información acerca de título de capitán hasta 500 TRB. Se dio respuesta el 15/05/25 y se le confirmo que continuaba en consulta de estupefacientes
2025-06-02	Junio	2241/2025/PQRS	La respuesta fue enviada a su portal y no me deja acceder cuando en la práctica DIMAR siempre envía sus mensajes a a través del sistema Esignabox pero en este caso hizo una excepción y por lo tanto no tengo formalmente una respuesta	23/05/25 Usuario solicito saber acerca del trámite de una concesión. Se le dio respuesta el 30/05/25 y se confirmó el estado del trámite
2025-06-13	Junio	2227/2025/PQRS		22/05/25 Usuario solicito información del estado de un trámite de matrícula de una nave. Se dio respuesta el 13/06/25 y se confirmó que no era procedente la solicitud.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7



Identificador: bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

2025-06-26	Junio	2722/2025/PQRS	DEMORAS Y MALA ORIENTACION AL USUARIO.	24/06/2025 Usuario solicito conocer el estado del trámite del distintivo de llamada. El 26/06/25 se dio respuesta y se aclaró que ya se encontraba disponible y que podía descargarlo por la SE.
------------	-------	----------------	--	--

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	2399

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	4
Reclamos	30
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	91

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- DIMAR Y WWF presentan resultados de la investigación "Fortalecimiento de capacidades en torno a tsunamis y cambio climático en Tumaco y sus centros poblados aledaños"

La Dirección General Marítima - DIMAR, a través del Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico (CCCP), y el Consejo Comunitario Bajo Mira y Frontera han desarrollado el componente de Mitigación del Riesgo de Desastres de Origen Marino como parte del proyecto "Manglares para la Comunidad y el Clima".

Esta iniciativa busca fortalecer la resiliencia de las comunidades costeras ante eventos naturales extremos, basándose en la ciencia y en la gestión sostenible de los ecosistemas marino-costeros. De igual manera, no solo contribuye a la reducción de la vulnerabilidad de estas comunidades, sino que también refuerza la gestión ambiental y la planificación territorial bajo principios de sostenibilidad y adaptación al cambio climático.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

El Director General Marítimo, Vicealmirante John Fabio Giraldo Gallo, enfatizó la importancia de esta iniciativa señalando: "Los resultados obtenidos en este proyecto reafirman nuestro compromiso con la seguridad de las comunidades costeras y la protección del territorio nacional. Gracias a estos avances, fortalecemos la capacidad de respuesta ante amenazas naturales como los tsunamis, al tiempo que impulsamos una gestión integral del riesgo basada en el conocimiento científico y la cooperación interinstitucional".

Luis Alonso Zapata, especialista marino-costero de WWF y uno de los coordinadores de esta investigación define esta experiencia de la siguiente manera: "La idea de este trabajo es entender el proceso de dinámica de tsunamis, cuando está ya golpeando la zona costera y, además, tratar de mitigar este tipo de riesgos. Se contó con un apoyo técnico muy interesante de todo el personal, el equipo, la logística de DIMAR y el CIOH y, en especial, la comunidad. Este trabajo permitirá articular para que se puedan entender, un poco más, todos los riesgos que estos fenómenos conllevan y que, además, ya tienen antecedentes históricos, en el siglo pasado, con dos eventos".

Igualmente, desde DIMAR se destaca la importancia que tendrá esta investigación para fortalecer su papel en el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, particularmente en la reducción del riesgo por tsunamis en Colombia y de la misma forma, resaltan que los resultados obtenidos podrán ser integrados en la base de datos de la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), sirviendo como insumos clave para la formulación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres.

- Dimar coordina capacitación a habitantes de Moñitos Córdoba en competencias marítimas, clave para la navegación segura

Con el propósito de fortalecer el desarrollo de las actividades marítimas y mejorar las competencias de las comunidades, la Capitanía de Puerto de Coveñas de la Dirección General Marítima (Dimar) realizó la clausura del curso de motorista costanero en el municipio de Moñitos – Córdoba, donde se certificaron a 72 personas del gremio marítimo, entre ellas 6 mujeres.

Bajo las normativas establecidas por la Autoridad Marítima Colombiana, y gracias al trabajo interinstitucional entre el Centro de Capacitación Entremar y la Alcaldía de Moñitos, la comunidad de esta zona del Golfo de Morrosquillo ahora posee conocimientos en navegación, medidas de seguridad marítima, elementos de seguridad a bordo de las embarcaciones, reglamentación marítima, así como las bases necesarias para aplicar correcta e integralmente los conocimientos para gobernar un bote durante su operación, entre otros.

Los conocimientos adquiridos le permitirán a la comunidad de ese municipio aportar al desarrollo socioeconómico del municipio a través del turismo formal y el posicionamiento del mismo como un destino turístico y marítimo del departamento.

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Commutador (+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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

La Dirección General Marítima continuará articulando esfuerzos con las diferentes autoridades locales y entidades académicas que permitan fortalecer el desarrollo del país marítimo y así garantizar la seguridad en las actividades marítimas, portuarias y náuticas que tienen lugar en esta zona del país.

- Vicepresidencia y DIMAR trabajan con la Cuenta Satélite del Sector Marítimo Colombiano, clave para seguir avanzando en la Política de Desarrollo Integral del Pacífico

La Vicepresidencia de la República y la Dirección General Marítima (Dimar) sostuvieron una reunión estratégica en la que esta última presentó los alcances y perspectivas de la Cuenta Satélite del Sector Marítimo Colombiano, la primera en América Latina y el Caribe desarrollada junto al DANE, que se constituye en una herramienta estadística fundamental para medir y analizar la contribución económica, social y ambiental del sector marítimo a la economía nacional.

Según datos del DANE, el sector marítimo aportó en promedio el 1,84% al PIB nacional durante el período 2019-2023, cifra comparable con la ganadería (2,1%) y la minería (1,8%). Colombia cuenta con un territorio marítimo total de 928.660 Kilómetros cuadrados y una línea de costa de 3.189 kilómetros: 1.600 kilómetros en el Caribe y 1.589 en el Pacífico.

La población costera es de aproximadamente 4,2 millones de personas, de las cuales 1,4 millones corresponde a población étnica. En el Litoral Caribe habitan 3,6 millones de personas, se tienen identificadas 152 playas y 683 empresas vinculadas al sector marítimo. En el Litoral Pacífico habitan 600.000 personas, cuenta con 34 playas y 337 empresas.

Datos que, según el vicealmirante John Fabio Giraldo Gallo, Director General Marítimo del Ministerio de Defensa, nos deben llevar a pensar en la necesidad de unir esfuerzos para que Colombia vuelva su mirada al mar como motor de desarrollo social y económico.

En este sentido, la vicepresidenta Francia Elena Márquez Mina recalcó que la Cuenta Satélite “nos brinda una base sólida para tomar decisiones informadas en políticas públicas, inversión y desarrollo sostenible, y nos permitirá trabajar articuladamente desde el Gobierno para fortalecer las comunidades del litoral Pacífico y la Costa Atlántica”.

Así las cosas, se trata de una herramienta clave también para la implementación de la Política de Desarrollo Integral del Pacífico, que se viene impulsando desde la Vicepresidencia de la República, con la que se busca un desarrollo equitativo, sostenible y con participación comunitaria, priorizando la reducción de la pobreza multidimensional y la mejora de la calidad de vida de la región.

Durante este encuentro se puso sobre la mesa el interés por potenciar el turismo en el Pacífico e implementar políticas de educación y de investigación científica en torno al mar. Tanto la vicepresidenta como el vicealmirante coincidieron en que, para lograrlo, se requiere fomentar el diálogo con departamentos y municipios con el fin de elaborar un diagnóstico, tener una retroalimentación y definir los proyectos de desarrollo en favor de las comunidades.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

En ese sentido, la vicepresidenta propuso la conformación de una mesa técnica para articular todas las propuestas que surjan y socializar la información, involucrando a sectores académicos. La alta mandataria agradeció a la Dimar y al Ministerio de Defensa por su compromiso con el desarrollo marítimo y reiteró el interés del Gobierno Nacional en posicionar la denominada “Economía del Mar” como un eje central de la transformación productiva y sostenible de Colombia.

De esta manera, con el liderazgo de la vicepresidenta Francia Elena Márquez Mina, el Gobierno Nacional continúa articulando esfuerzos intersectoriales para llevar equidad, dignidad y desarrollo a la región del Pacífico colombiano.

En el marco de esta estrategia, se han llevado a cabo varias mesas de trabajo con los ministerios de Cultura, Transportes, Salud, Vivienda y Minas y Energía, al igual que con el Departamento Nacional de Planeación, en las que se revisaron las acciones que adelantan los sectores, así como las inversiones que serán incluidas en el documento CONPES para el Desarrollo Integral del Pacífico.

- DIMAR lanza dos atlas científicos inéditos en la FILBo 2025 conocimiento marino de libre acceso para todos los colombianos

En el marco de la Feria Internacional del Libro de Bogotá (FILBo), la Dirección General Marítima (DIMAR), presenta dos publicaciones científicas sin precedentes: el Atlas Geomorfológico del Litoral Pacífico Colombiano y el Atlas Geomorfológico del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Estas obras, fruto de años de investigación de los Centros de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Pacífico y el Caribe, estarán disponibles para consulta y descarga libre en la biblioteca digital marítima para toda la ciudadanía. Su objetivo es generar conocimiento técnico y científico de nuestro territorio poco conocido para el ejercicio de la soberanía contribuyendo a la seguridad integral marítima y al ordenamiento del territorio Marino costero e insular.

Ciencia de precisión para el Pacífico y el Caribe colombiano

El Atlas Geomorfológico del Litoral Pacífico Colombiano documenta con precisión técnica más del 70 % del litoral, utilizando tecnología LiDAR y modelos digitales de terreno para describir líneas de marea, coberturas vegetales y otras características físicas claves para mitigar riesgos marinos y planificar el uso del suelo en zonas costeras.

Por su parte, el Atlas del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina es uno de los resultados más importantes de los estudios marinos interinstitucionales realizados por Colombia. Esta obra, desarrollada con el respaldo de la Armada de Colombia y otras entidades, compila valiosa información obtenida en campañas hidrográficas en el Caribe colombiano. Su contenido ha sido fundamental para la defensa de nuestro territorio marítimo, garantizando la seguridad en la navegación, la protección del medio ambiente Marino y el

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

posicionamiento de Colombia como una potencia oceánica comprometida con los acuerdos y metas internacionales.

Conocimiento para el desarrollo sostenible

Ambos atlas representan un aporte invaluable del territorio marino e insular para investigadores, estudiantes, instituciones, tomadores de decisiones y comunidades costeras, además refleja las enormes potencialidades del mar para el desarrollo nacional. Su publicación de acceso abierto es una apuesta de DIMAR por el conocimiento como bien público, motor de desarrollo nacional, soberanía y sostenibilidad marítima.

Los atlas estarán disponibles en el pabellón de la Armada Nacional y DIMAR durante toda la FILBo 2025, y también podrán ser descargados desde códigos QR que los dirigen hacia los canales oficiales.

- DIMAR plantea estrategia para blindar la cadena logística frente a delitos transnacionales

En el marco del Congreso Nacional BASC 2025, el Vicealmirante John Fabio Giraldo Gallo, Director General Marítimo, participó como ponente en uno de los paneles centrales del evento, en el que compartió la visión de la Dirección General Marítima (DIMAR) sobre el rol del cumplimiento normativo y la cooperación institucional para fortalecer la seguridad de la cadena de suministro en Colombia.

Durante su intervención, el Vicealmirante Giraldo Gallo destacó que fomentar una cultura de cumplimiento entre las organizaciones no es solo una obligación legal, sino un compromiso estratégico que debe ser asumido de forma corresponsable por los sectores público y privado.

En este sentido, propuso tres pilares fundamentales para avanzar hacia un entorno marítimo-portuario más seguro y confiable:

- * La articulación estratégica entre autoridades, gremios y operadores logísticos.
- * La creación de redes de cooperación preventiva para el intercambio oportuno y seguro de información.
- * El impulso a una cultura organizacional de cumplimiento que fortalezca la integridad institucional y proyecte confianza ante los mercados globales.

Como parte de su intervención, el Director General Marítimo presentó una hoja de ruta con siete líneas de acción para fomentar una comunicación efectiva y generar confianza entre las autoridades de control y los actores del comercio marítimo, enmarcadas en un Sistema Nacional de Seguridad y Protección.

El Vicealmirante Giraldo Gallo, reafirmó el compromiso de la Dirección General Marítima con el fortalecimiento de la presencia institucional encaminada a facilitar un comercio legal, seguro y competitivo.

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

Identificador bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

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

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:



Ley 1712 de 2014
Transparencia y acceso a la información pública

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014, la Dirección General Marítima (Dimar) pone a disposición de la ciudadanía el Menú de Transparencia, una herramienta que facilita el acceso a información clara, veraz y oportuna sobre nuestras funciones, procesos y recursos.

Su participación y confianza son fundamentales para fortalecer nuestra gestión pública.

Ingresar



Lista de precios de TRÁMITE 2025

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**.

Ingrese

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

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7



¡Tu opinión cuenta!

¿Cómo podríamos **mejorar tu experiencia** en nuestros servicios de atención al ciudadano?

Participa, aporta y construye

¡Participa!

Ahora también puedes consultar nuestros **proyectos de reglamentación** en SUCOP

Ingresar, aportar y construir



Mecanismos de *Participación Ciudadana*

 dimar.mil.co

 **PQRS**

 @DimarColombia

 dimar@dimar.mil.co

Sede Central

Dirección Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá, D. C.
Commutador (+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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7

Identificador: bhDf YvBP qQCX H0az HgZR Tj6+ nRS=

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



¡Ten cuidado!

Radica los TRÁMITES ante
Dimar tú mismo.

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

Ingresar



Sede Electrónica

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

Sede Central

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 - @DimarColombia

E1-FOR-089-V7