

Bogotá, D. C. 10/07/2024
No. 29202404610 MD-DIMAR-GRUCOG-ASEPAC

Favor referirse a este número al responder

Doctor
ROBERTO CARLOS PARRA BORREGO
Jefe Oficina de Relación con el Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional

ASUNTO: Informe de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias II trimestre 2024

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de mayo de 2016, me permito presentar el informe sobre la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias allegadas a la Dirección General Marítima, en el periodo de la referencia.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. 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 2024.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1418	1418	0	0	0,00%

1.2 PERIODO ACTUAL

Total, recibidas	Resueltas a la fecha	Pendiente por resolver vencidas	No. De días vencidos	% Pendientes por resolver vencidas
1329	1205	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 124 peticiones pendientes de resolver dentro de los términos legales, Asimismo, a la fecha no tenemos peticiones vencidas pendientes por resolver.



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490.
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966
Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Identificador: SQJ/Pcz4 VGS1 xK7Q w3Es 1fTY 5AA=

1.3 GESTIÓN PQRS VENCIDAS

Frente a las reiteraciones efectuadas a las oficinas de servicio al ciudadano o dependencias que hagan sus veces y que sean competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas, previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley (Resolución 9308 de 2015, por la cual se reglamenta el ejercicio del derecho de petición en el Ministerio de Defensa Nacional), no se reportaron novedades.

Dependencias o Entidades	Reiteraciones	Respuestas definitivas
Comando General FF MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades adscritas y vinculadas al GSED	0	0

Nota aclaratoria: No se presentan peticiones pendientes por resolver vencidas por este motivo no se adjuntan acciones correctivas internas.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Dependencia	Petición		Denuncia		Reclamo		Consulta		Queja		Sugerencia		TOTAL	
ASEPAC	293	22,05%	3	0,23%		0,00%		0,00%	1	0,08%		0,00%	297	22,35%
ASIMPO	4	0,30%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,30%
CCCP	4	0,30%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4	0,30%
CIOH	9	0,68%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,68%
CP01	42	3,16%	1	0,08%	3	0,23%		0,00%		0,00%		0,00%	46	3,46%
CP02	17	1,28%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	17	1,28%
CP03	29	2,18%	4	0,30%	2	0,15%	1	0,08%		0,00%		0,00%	36	2,71%
CP04	74	5,57%	7	0,53%	6	0,45%		0,00%		0,00%		0,00%	87	6,55%
CP05	112	8,43%	26	1,96%	14	1,05%		0,00%		0,00%		0,00%	152	11,44%
CP06	6	0,45%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	6	0,45%
CP07	28	2,11%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%		0,00%	29	2,18%
CP08	17	1,28%		0,00%	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%	18	1,35%
CP09	38	2,86%	7	0,53%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	45	3,39%
CP10	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
CP12	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
CP14	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
GLEMAR	12	0,90%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%		0,00%	14	1,05%



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo

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

GRUDHU	25	1,88%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	25	1,88%
INRED 4	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
SUBAFIN	46	3,46%		0,00%	3	0,23%		0,00%	1	0,08%	50	3,76%
SUBDEMAR	26	1,96%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%	27	2,03%
SUBDEMAR-LITORALES	10	0,75%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	10	0,75%
SUBMERC	12	0,90%		0,00%	1	0,08%	5	0,38%		0,00%	18	1,35%
SUBMERC- EMPRESAS	9	0,68%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	9	0,68%
SUBMERC-GENTEDEMAR	93	7,00%		0,00%	7	0,53%	1	0,08%		0,00%	101	7,60%
SUBMERC-NAVES	291	21,90%	1	0,08%	2	0,15%		0,00%		0,00%	294	22,12%
SUBMERC-TRANSPORTE	14	1,05%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	14	1,05%
INRED 3	2	0,15%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	0,15%
GRUCOG	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
SEMAB	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
CP16	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
GRUINCO	1	0,08%		0,00%	2	0,15%		0,00%		0,00%	3	0,23%
INRED 1	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
CP15	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
SEMAP	1	0,08%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	1	0,08%
Total general	1226	92,25%	49	3,69%	41	3,09%	7	0,53%	4	0,30%	1329	100%

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Dentro de los aspectos relevantes o reiterativos se encuentran:

Clase de asunto	Petición	Denuncia	Reclamo	Queja	Consulta	Sugerencia	Total General	%
Administración y logística	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Contratación	60	0	2	0	0	0	62	4,67%
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos de vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos financieros - nóminas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Aspectos Misionales	985	45	36	1	5	0	1072	80,66%
Aspectos prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0,00%



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490.
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966
Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co



Identificador: SQJ/Pcz4 VGS1 xK7Q w3Es 1fTY 5AA=

Atención al Usuario	146	4	3	2	2	2	159	11,96%
Bienes muebles e inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Control comercio de armas	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Derechos humanos y DDIH	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Desarrollo Humano	35	0	0	1	0	0	36	2,71%
Incorporación cursos	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Inteligencia y contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Orden público - operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	1226	49	41	4	7	2	1329	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.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Medio de recepción	Total	%
Correo electrónico	1102	82,92%
Sitio Web (Sede Electrónica)	88	6,62%
Presencial	79	5,94%
Línea Gratuita	46	3,46%
Empresas de mensajería	8	0,60%
Chat	6	0,45%
Total general	1329	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*



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490.
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966
Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Identificador: S0J/Pcz4 VGS1 xK7Q w3Es 1fTY 5AA=

Medio de recepción	Cantidad	%
Atención presencial	6204	76,09%
Call Center	1396	17,12%
Otros (chat)	554	6,79%
Urna de Cristal	0	0,00%
Línea Anticorrupción	0	0,00%
Buzón de sugerencias	0	0,00%
Atención telefónica	0	0,00%
Foros	0	0,00%
Total	8154	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).

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

El apoyo que se brinda desde la Coordinación General – área de servicio y participación ciudadana en cumplimiento a la meta del indicador de atención oportuna a peticiones (meta establecida en 95%; y con un resultado para el periodo a reportar del 95,2%) donde se emiten las instrucciones necesarias para la gestión de una respuesta oportuna.

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



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

Satisfacción PQRS	130	116	0	0	14
Satisfacción Telefónica	618	613	0	0	5
Satisfacción chat	79	67	0	0	12
Satisfacción presencial	3651	3592	0	0	59
Total	4478	4388	0	0	90
	100,00%	97,99%	0,00%	0,00%	2,01%

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	4388

Conceptos desfavorables	Cantidad
Quejas	4
Reclamos	41
Opiniones negativas	0
Calificación negativa de percepción de servicio	90

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

- Comunicado de prensa: La Capitanía de Puerto de Cartagena de la Dirección General Marítima (Dimar), con respecto al traslado del embarque y desembarque de embarcaciones menores del Club Náutico al Muelle de La Bodeguita a partir del 3 de agosto, se permite informar que:
 - De acuerdo con el anuncio de la Secretaría de Turismo de Cartagena, a partir del 3 de agosto, en el muelle de la bodeguita se efectuará el embarque y desembarque de motonaves del Club Náutico. Esta medida tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio.
 - Con respecto a la información divulgada entre la ciudadanía por canales no oficiales de las autoridades, las operaciones del Club Náutico no se trasladarán a los muelles públicos de la avenida Miramar. Por lo tanto, se mantiene la operación.



- La Capitanía de Puerto, Corpoturismo, la Secretaría del Interior y la Secretaría de Turismo reafirman su compromiso con la promoción sostenible del turismo en Cartagena y el bienestar de propios y visitantes.
 - Durante la semana del lunes 8 al viernes 12 de julio, se adelantarán reuniones de socialización y estructuración con el personal del Club Náutico, Asomanga y la Junta de Acción Comunal Bahía de Manga, en donde se presentarán los detalles del nuevo orden operacional y se atenderán las inquietudes y sugerencias de la comunidad.
 - A partir del 3 de agosto, la Autoridad Marítima supervisará el cumplimiento de la medida de traslado de las operaciones al muelle de La Bodeguita. Un equipo de inspectores se encargará de garantizar el desarrollo del proceso y optimizar las operaciones en el muelle del Centro Histórico, donde se prevé un notable incremento de la actividad.
 - Se reitera a la comunidad y visitantes que el Muelle Turístico La Bodeguita es el único punto autorizado en Cartagena para el transporte público de pasajeros con fines comerciales, hacia el archipiélago de Islas del Rosario y San Bernardo. Los muelles de Manga, Bocagrande y Castillogrande están destinados exclusivamente a las embarcaciones de recreo.
- **En Cartagena, se cumplió simulacro de emergencia marítima:** La Capitanía de Puerto de Cartagena de la Dirección General Marítima (Dimar), con respecto al traslado del embarque y desembarque de embarcaciones menores del Club Náutico al Muelle de La Bodeguita a partir del 3 de agosto, se permite informar que:

De acuerdo al anuncio de la Secretaría de Turismo de Cartagena, a partir del 3 de agosto, en el muelle de la bodeguita se efectuará el embarque y desembarque de motonaves del Club Náutico. Esta medida tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio.

Con respecto a la información divulgada entre la ciudadanía por canales no oficiales de las autoridades, las operaciones del Club Náutico no se trasladarán a los muelles públicos de la avenida Miramar. Por lo tanto, se mantiene la operación.

La Capitanía de Puerto, Corpoturismo, la Secretaría del Interior y la Secretaría de Turismo reafirman su compromiso con la promoción sostenible del turismo en Cartagena y el bienestar de propios y visitantes.

Durante la semana del lunes 8 al viernes 12 de julio, se adelantarán reuniones de socialización y estructuración con el personal del Club Náutico, Asomanga y la Junta de Acción Comunal Bahía de Manga, en donde se presentarán los detalles del nuevo orden operacional y se atenderán las inquietudes y sugerencias de la comunidad.

A partir del 3 de agosto, la Autoridad Marítima supervisará el cumplimiento de la medida de traslado de las operaciones al muelle de La Bodeguita. Un equipo de inspectores se



encargará de garantizar el desarrollo del proceso y optimizar las operaciones en el muelle del Centro Histórico, donde se prevé un notable incremento de la actividad.

* Se reitera a la comunidad y visitantes que el Muelle Turístico La Bodeguita es el único punto autorizado en Cartagena para el transporte público de pasajeros con fines comerciales, hacia el archipiélago de Islas del Rosario y San Bernardo. Los muelles de Manga, Bocagrande y Castillogrande están destinados exclusivamente a las embarcaciones de recreo.

La Dirección General Marítima reitera su compromiso con el uso adecuado de los espacios marinos y costeros, y continuará realizando los controles para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en las áreas bajo su jurisdicción.

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:

Mecanismos de
Participación
Ciudadana

dimar.mil.co

PQRS

@DimarColombia

dimar@dimar.mil.co

LEY 1712 DE 2014

Transparencia y acceso
a la **información pública**

En la **sección de Transparencia**, puedes obtener información en nuestra página web www.dimar.mil.co

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo"

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490.
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966
Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Identificador: SQJ/Pcz4 VGS1 xK7Q w3Es 1fTY 5AA=

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

Documento firmado digitalmente



Lista de precios TRÁMITES 2024

Valide el valor de su trámite previo a la radicación de su solicitud. En caso de presentar inquietudes, puede comunicarse a nuestros **canales de atención**.

Sede Electrónica
<https://servicios.dimar.mil.co/SE-tramitesenlinea>

Teléfono en Bogotá
+57 (1) 328 68 00

Línea gratuita nacional
01 8000 115 966

correo electrónico
dimar@dimar.mil.co

Ingrese



¡Ten cuidado!

Radica los TRÁMITES ante Dimar tú mismo.

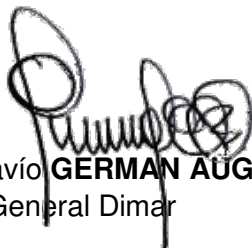
Evita ser víctima de estafa o sobrecostos por terceros.

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



Dirección General Marítima
Autoridad Marítima Colombiana

Consolidemos nuestro país marítimo

Dirección: Carrera 54 No. 26-50 CAN, Bogotá D.C.
Conmutador (+57) 601 220 0490.
Línea Anticorrupción y Antisoborno 01 8000 911 670
Línea de Atención al Ciudadano 01 8000 115 966
Bogotá (+57) 601 328 6800
dimar@dimar.mil.co - www.dimar.mil.co

Identificador: SQJ/Pcz4 VGS1 xK7Q w3Es 1fTY 5AA=

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