



Ministerio de Defensa Nacional  
**Dirección General Marítima**  
Autoridad Marítima Colombiana

# Carta Tratamiento digno al Ciudadano

## La Autoridad Marítima COLOMBIANA

*Está comprometida en brindar a los ciudadanos un trato respetuoso, equitativo, considerado e imparcial, consolidando los mecanismos de participación y fortalecimiento del servicio y los procesos administrativos, con el fin de fortalecer la relación con nuestros ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia. Para ello lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para usted.*

### Sus derechos

➤ Recibir un trato respetuoso, equitativo, considerado, imparcial, diligente y sin distinción alguna.

➤ Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.

➤ Conocer oportunamente los horarios y/o ubicación de atención de los diferentes canales y unidades regionales.

➤ Exigir transparencia en los procedimientos.

➤ Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.

➤ Presentar derechos de petición en forma verbal o escrita sin necesidad de apoderado, a través de los diferentes canales disponibles para tal fin, obteniendo respuesta oportuna y eficaz dentro de los plazos establecidos por la ley.

➤ Conocer la información que repose en los registros del sistema de gestión documental de la Entidad con excepción de la información reservada y obtener copias de los mismos.

➤ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.

➤ Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

➤ Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad. Fuera del horario de atención al público, podrá hacerlo a través de medios tecnológico o electrónicos.

➤ Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

➤ Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

### Sus deberes

➤ Actuar de acuerdo al principio de la buena fe y tener en cuenta: dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos y no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

➤ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reincidencias que afecten los tiempos de respuesta de los trámites.

➤ Entregar oportunamente la información para facilitar la gestión de su trámite o solicitud.

➤ Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

➤ Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

➤ Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

➤ Usar de forma apropiada los canales de atención.

Línea gratuita de Atención al Ciudadano  
**01 8000 115 966**  
En Bogotá D.C.  
**(+57) 601 328 6800**

### Horarios unidades regionales

ESCANEA EL SIGUIENTE CÓDIGO



### Deberes de las Autoridades en atención al público

➤ Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

➤ Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que estén acorde a las necesidades del servicio.

➤ Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

➤ Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.

➤ Tramitar las peticiones que lleguen, sin distinción de las modalidades de recibo de peticiones.

➤ Asignar a áreas especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

➤ Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

➤ Habilitar espacios que permitan la consulta de expedientes y documentos, así como la atención cómoda y ordenada del público.

Dimar te escucha  
[www.dimar.mil.co](http://www.dimar.mil.co)

Correo institucional  
[dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co)

Línea Anticorrupción  
01 8000 911 670

### En Bogotá

Carrera 54 # 26 – 50 CAN

Horario: lunes a viernes de 08:00H a 17:00H jornada continua

Síguenos en  
redes sociales:



@DimarColombia

Chat

Ingrese a nuestro Chat Online

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

Horario: **lunes a viernes**

8:00H a 13:00H jornada mañana

14:00H a 17:00h jornada tarde