



ESTADO DE GUAYMALA



MINISTERIO DE TRANSPORTE

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 1075 DE 2000

()

11 DEC 2000

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

EL SUPERINTENDENTE DE PUERTOS Y TRANSPORTE:

En uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere el decreto 1016 de 2000, la Ley 200 de 1995 artículo 40 numeral 17 y el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo.

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 21 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta solución e igualmente a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.

Que de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 12 del Código Contencioso Administrativo y 85 de la Ley 190 de 1995, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas y reclamos que se presenten por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que según el numeral 17 del artículo 40 de la Ley 200 de 1995, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de la entidad, así como los reglamentos internos sobre derecho de petición.

Que la Superintendencia General de Puertos mediante Resolución 769 de 1993, fijó el trámite interno que se dará a las peticiones y la manera de atender las quejas y reclamos sobre las materias que sean de su competencia, reglamento que fue aprobado por la Procuraduría General de la Nación mediante Resolución 678 de 1993.

Que con posterioridad a la expedición del reglamento han surgido modificaciones legales sobre la materia, por lo que se hace necesario modificar el Reglamento Interno del Derecho de Petición.

410
RESOLUCION No. 1075 DE 2000 11 DIC. 2000

FOLIO No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Que con base en las anteriores consideraciones y previa revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo y el Decreto Reglamentario No. 770 de 1984 se procede a adoptar el referido reglamento.

Por lo expuesto.

RESUELVE

TITULO I DERECHO DE PETICIÓN

CAPITULO I PARTE GENERAL

ARTICULO 1: Reglamento del Derecho de Petición. De conformidad con el artículo 21 de la Constitución Política y los artículos 3 y 10 del Código Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a formular peticiones, quejas o reclamos sobre materias que sean de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, en forma verbal o escrita, ya sea en interés general o particular, sin incurrir en costas, obtener información y obtener copias de los documentos, con las restricciones de orden legal y podrá elevar consultas.

Los funcionarios están obligados a dar respuesta de acuerdo con el trámite señalado para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa se entenderá lo que disponga el Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 2: Principios Orientadores. Todas las actuaciones administrativas que adelante la Superintendencia de Puertos y Transporte se desarrollarán con arreglo a los siguientes principios:

1. **Economía.** Los procedimientos se adelantarán en el menor tiempo posible y con el menor gasto de quienes intervienen en ellos. No se deben exigir más documentos o copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal, salvo que la ley lo ordene en forma expresa.
2. **Celeridad.** Este principio busca la iniciativa de los funcionarios para impulsar los procedimientos administrativos, eliminar trámites innecesarios, utilizar formularios que agilicen las actuaciones, considerando siempre todos los argumentos y pruebas aportadas por los interesados. Los retardos injustificados dan lugar a investigación disciplinaria.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

3. **Eficacia.** Las actuaciones administrativas deben lograr su finalidad. Por tal motivo, los funcionarios oficialmente deben remover los obstáculos por donde se acumulen para procurar evitar decisiones inhibitorias. Las unidades por vicio de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.
4. **Imparcialidad.** Todos los ciudadanos merecen el mismo respeto por parte de los funcionarios. Por tal razón, el mencionado principio busca que los funcionarios actúen sin discriminación alguna y le den igual tratamiento a todas las personas.
5. **Publicidad.** Establece la obligación de las entidades de dar y conocer sus decisiones a los interesados mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordene la Ley.
6. **Contradicción.** Consiste en la oportunidad que tienen todos los interesados de conocer y controvertir por los medios legales las decisiones administrativas. En desarrollo de este principio se deben tener en cuenta los aspectos relativos a emisiones, notificaciones, publicaciones.

CAPÍTULO II

CLASIFICACIÓN Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 3. Requisitos. En desarrollo de lo establecido en el artículo 14, las solicitudes serán recibidas en la Superintendencia de Puertos y Transporte y radicadas en un libro especial en el cual se harán constar los siguientes datos: número de orden, nombre del petionario, procedencia, fecha de recibo, asunto y fecha de respuesta al petionario.

ARTÍCULO 4. Clasificación de las peticiones

1. Petición en Interés General
2. Petición en Interés Particular
3. Petición de Información
 - a) - Sobre las actividades de la entidad
 - b) - Consulta de documentos
 - c) - Certificaciones
 - d) - Expedición de copias
4. Formulación de Consultas

412

RESOLUCION No. 1075 DE 2000

11 DEC 2000

Foja No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

ARTICULO 5: Forma de presentación de las peticiones. El derecho de peticion podrá ser ejercido en forma verbal o por escrito

a) Peticiones Verbiales: se formularán directamente en la Secretaría General, con el profesional o grupo encargado del trámite de peticiones, quejas y reclamos de la entidad y de ser posible se resolverán de manera inmediata y en la misma forma en que fueron presentadas

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma manuscrita y el peticionario imprimirá en ella su huella dactilar

Los funcionarios asignados a la Secretaría General, podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito para lo cual se elaborarán formularios que deberán ser diligenciados por los interesados, en lo pertinente, pudiendo añadir las informaciones o aclaraciones a que haya lugar

b) Peticiones Escritas: serán recibidas y radicadas en la dependencia de Archivo y Correspondencia y remitidas a la Secretaría General, para su clasificación y trámite ante la dependencia competente para la resolución de la queja o petición quien envuera copia de lo actuado a la Secretaría General, donde se llevará un sistema de recepción y archivo

ARTICULO 6: Las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige
2. Nombres y apellidos completos del solicitante con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono
3. Si se actúa mediante representante o apoderado, se debe indicar su nombre, apellido, documentos de identidad y dirección. El poder deberá ser otorgado en concordancia con lo previsto en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil o las normas que lo modifiquen
4. Objeto de la petición y razones en que se apoya
5. Relación de los documentos que se acompañan
6. Firma del peticionario

PARAGRAFO 1º: Toda petición escrita además de lo señalado en el artículo anterior deberá contener, la siguiente información

RESOLUCION No. 1075 DE 2000 11 DIC. 2000

Hoja No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

a) Cuando la petición sea presentada a nombre de una persona jurídica se deberá acreditar certificación de existencia y representación expedida por la Cámara de Comercio, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

b) Toda petición deberá indicar si existen terceros determinados que tengan interés en la petición elevada, informando su dirección o su lugar donde puedan ser ubicados.

Lo anterior sin perjuicio de que el funcionario establezca si no presenta alguna evidencia de terceros determinados o indeterminados, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12 de la presente resolución.

PARAGRAFO 1º: Toda persona podrá presentar peticiones, quejas o reclamaciones por medios técnicos o electrónicos, los cuales serán admitidos como medios de prueba, siempre que sea posible verificar la identidad del solicitante, así como la fecha de recibo del documento. Tales peticiones se sujetarán a lo dispuesto en el artículo 5 literal b de esta Resolución.

ARTICULO 7: Horario de atención al público. El horario de atención al público en la Superintendencia de Puertos y Transporte será de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5.00 p.m. el cual será fijado en cartelera ubicada en un sitio visible al público en la entrada principal del edificio donde funciona la entidad.

CAPITULO III
TRAMITE DEL DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL Y PARTICULAR.

ARTICULO 8: Requisitos Especiales. Cuando la Ley o los reglamentos exigen acreditar requisitos especiales para que puede iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

ARTICULO 9: Petición incompleta. Si en un derecho de petición de interés particular falta información o se encuentra incompleta la misma, se le comunicará al peticionario en el acto, con el fin de que se allegue la información faltante. En el evento en que el peticionario insista, se le radicara dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas con firma del peticionario.

ARTICULO 10: Solicitud de documentos e información adicional. Cuando se trate de una petición en interés particular, si esta no contiene la documentación necesaria para iniciar la actuación administrativa y, no se encuentra en poder de la entidad, se requerirá

414

RESOLUCION No. 1075 DE 2000 11 DIC. 2000

Foja No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

inmediatamente y por una sola vez al interesado para que la allegue, interrumpiendo los términos, los cuales comenzarán a correr cuando se aporten los documentos.

PARAGRAFO: Desistimiento. En caso de que el peticionario no allegue los documentos solicitados o cuando no complemente la información en un término de dos (2) meses, se entenderá que desiste de la misma, y se ordenará su archivo, sin perjuicio de que se presente una nueva petición sobre el asunto.

ARTICULO 11: Falta de competencia. Si el funcionario que recibe la petición no es el competente para decidir, dará traslado de la misma a la autoridad o funcionario de dependencia correspondiente, en los términos y condiciones previstos en el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 12: Citación de terceros. Cuando se determine por el funcionario o por el mismo peticionario, que existen terceros determinados o indeterminados que tengan interés en la decisión se procederá a su citación.

A los terceros determinados se les envía comunicación escrita por correo o en caso de resultar imposible, se hará una publicación del asunto de la petición en un diario de amplia circulación nacional o local según sea el caso.

Cuando se trate de terceros indeterminados, se hará una sola publicación en un periódico de amplia circulación local o nacional, una vez lo ordene el funcionario que adelanta la actuación.

Los gastos en que se incurra estarán a cargo del peticionario, el cual los deberá cancelar dentro de los cinco (5) días siguientes, consignando el valor en la cuenta que refiere el Grupo Financiero de la Superintendencia de Puertos y Transporte, en caso contrario se entenderá que desiste de la petición y se ordenará su archivo.

ARTICULO 13: Términos para resolver las peticiones. Los funcionarios disponen de los siguientes términos para contestar los derechos de petición.

- a) Para resolver las peticiones ya sea en interés general o particular, el funcionario dispone de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo.
- b) Para resolver consultas dispondrá de treinta (30) días hábiles.
- c) Cuando se trate de resolver peticiones de información o solicitud de copia de documentos dispone de diez (10) días hábiles para responder.

RESOLUCION No. 1075 DE 2000

11 DIC. 2000

Nora No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

41 Cuando se trate de una solicitud de certificación de expedientes, esta se deberá entregar en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, de conformidad con lo previsto en el inciso final del artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO: El retardo injustificado de los términos señalados en el párrafo anterior es causal de sanción disciplinaria en los términos del Código Contencioso Administrativo y de la Ley 200 de 1995.

ARTICULO 14: Imposibilidad para resolver o contestar la petición dentro del término. Cuando no sea posible contestar la petición dentro del término señalado en el artículo anterior, se deberá informar al interesado, exponiendo los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o se dará respuesta.

ARTICULO 15: Prohibición de exigir documentos que reposen en la entidad. No podrán exigirse al peticionario copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad, o a los que la misma tenga facultad legal de acceder.

ARTICULO 16: Notificación. Una vez se revocó el derecho de petición, la decisión será comunicada en la misma forma en que fue presentada por el interesado.

Quando se revocó el derecho de petición en interés particular o ante una municipalidad de recurso, se deberá notificar en los términos de los artículos 24 y siguientes del Código Contencioso Administrativo. Cuando la respuesta a un derecho de petición de información es negativa, se deberá notificar al interesado y al Ministerio Público, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 24 de la presente resolución.

CAPITULO IV PETICION DE INFORMACION

ARTICULO 17: Del Derecho de Petición de Información. En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en los archivos de la entidad, solicitar copias de los mismos, solicitar certificaciones y obtener información sobre las actuaciones de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

ARTICULO 18: Información General. La Secretaría General, mantendrá en un sitio de fácil acceso al público los siguientes documentos:

1. Las normas que definen la naturaleza, funciones y estructura de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

RESOLUCION No. 1175 DE 2000 11 04 2000

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

2. Organigramas y Manual de funciones

3. Los métodos, procedimientos, sistemas y formulaciones para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la entidad

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución

ARTICULO 19: Consulta de documentos Toda persona tenga derecho a consultar los demás documentos oficiales, podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo la información se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autonómicas tratan como reservados.

ARTICULO 20: Reserva de documentos Tendrán el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política, las leyes o los reglamentos a la defensa y seguridad nacional

ARTICULO 21: Oponibilidad de la Reserva El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleven a conocer en desarrollo de lo prescrito en este artículo

ARTICULO 22: Levantamiento de la Reserva De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado por el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que este en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo

ARTICULO 23: Reserva de las Investigaciones De conformidad con el artículo 33 de la Ley 180 de 1985, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos. En cuanto a los fallos serán públicos una vez venza el periodo probatorio, de conformidad con lo señalado en la Sentencia C-038 de febrero 5 de 1996, emitida por la Corte Constitucional, bajo el entendido que la reserva que en ellos se consagra se ha de levantar tan pronto se practiquen las pruebas decretadas en la oportunidad legal y, en todo caso, una vez expire el término señalado en la ley para la investigación

RESOLUCION No. 175 DE 2000 13.02.2000

Folia No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

2. Organigramas y Manual de Funciones.

3. Los métodos, procedimientos, sistemas y formularios para el trámite de los diversos asuntos relacionados con la entidad.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos, de conformidad con los trámites y requisitos establecidos en la presente resolución.

ARTICULO 19: Consulta de documentos. Toda persona tendrá derecho a consultar los datos documentales oficiales, podrá pedir y obtener copia de ellos. Sin embargo la información se negará si la solicitud se refiere a alguno de los documentos que la Constitución Política o las leyes autorizan tratar como reservados.

ARTICULO 20: Reserva de documentos. Tendrán el carácter de reservados, los documentos definidos como tales por la Constitución Política, las leyes y los referentes a la defensa y seguridad nacional.

ARTICULO 21: Oponibilidad de la Reserva. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades aceptar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTICULO 22: Levantamiento de la Reserva. De conformidad con el artículo 13 de la Ley 57 de 1985, modificado por el artículo 28 de la Ley 394 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplidos estos, el documento por este solo hecho no adquiere carácter reservado y podrá ser consultado por cualquier ciudadano y la autoridad que este en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo.

ARTICULO 23: Reserva de las Investigaciones. De conformidad con el artículo 33 de la Ley 190 de 1995, harán parte de la reserva las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos. En cuanto a los fallos serán públicos una vez venza el periodo probatorio, de conformidad con lo señalado en la Sentencia C-038 de febrero 5 de 1996, emitida por la Corte Constitucional, bajo el entendido que la reserva que en ellos se consagra se ha de levantar tan pronto se practiquen las pruebas decretadas en la oportunidad legal y, en todo caso, una vez expire el término señalado en la ley para la investigación.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de que el interesado tenga acceso a la investigación, desde las preliminares.

En el evento de que se conozca la información reservada, la entidad deberá adelantar una investigación interna y explicarle a la opinión las posibles razones del hecho.

ARTICULO 24: Negación de petición de información. La administración solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes.

En este evento se le debe notificar tanto al peticionario como al Abogado Público, de acuerdo con lo previsto en el artículo 44 del Código Contencioso Administrativo. Si a pesar de esto el peticionario insiste en tener acceso al documento, el funcionario debe enviar la documentación correspondiente al Tribunal de lo Contencioso Administrativo, para que este decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 57 de 1985 y su reforma 446 de 1998.

ARTICULO 25: Examen de documentos. El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el jefe de la respectiva oficina o el funcionario en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se encuentran en cuadernos separados dentro del mismo expediente poniéndole la inscripción de "carácter reservado". A estos documentos reservados no pueden tener acceso los peticionarios.

ARTICULO 26: Certificaciones. Las certificaciones definidas como aquellos actos por medio de los cuales el director de una oficina pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido serán expedidas, a quien las solicite, por los funcionarios de la Superintendencia de Puertos y Transporte en estado de autoridad, a quienes se les haya asignado esta función, en el término no mayor de tres (3) días.

ARTICULO 27: Término para resolver la petición de información. El término máximo para resolver estas peticiones es de diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada, en consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

418

RESOLUCION No. 1075 DE 2000

11 DIO. 2000

Hoja No.

22

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

ARTICULO 28: Solicitud de copias: La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposan en la Superintendencia de Puertos y Transporte, se tramitarán en la Secretaría General, quien hará las gestiones correspondientes en la dependencia que los posea, con el fin de que sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, siempre y cuando tales documentos no tengan el carácter de reservados.

ARTICULO 29: Valor de las copias: Las fotocopias solicitadas tendrán un valor de \$100 (cien) m.e. cada una, que se reajustará cada año conforme a la cuota de inflación de acuerdo con el artículo 1 de la Ley 242 de 1995. El valor de las fotocopias será cancelado en la cuenta corriente No. 050000249 del Banco Popular a nombre de la Dirección del Tesoro Nacional, código rentatras 5005-04, debiendo presentarse ante la Ventanilla de la Superintendencia de Puertos y Transporte copia de la consignación con el fin de monumentar la expedición de las respectivas fotocopias.

Cuando las copias no puedan suministrarse por la respectiva dependencia, el funcionario encargado del manejo de los documentos, planos, cintas o videos, con el consentimiento del jefe inmediato, podrá acompañar al peticionario a un sitio cercano a la Entidad, para que a costa de este se puedan fotocopiar los documentos o planos o reproducir los cintas o videos que sean de su interés.

CAPITULO V FORMULACION DE CONSULTAS

ARTICULO 30: Del Derecho de Formulación de Consultas: El derecho de peticionario incluye formular consultas verbales o escritas, las cuales se atenderán de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.

ARTICULO 31: Término para absolver las Consultas: Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia correspondiente en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recibo en la Entidad.

Las respuestas a las consultas no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia de Puertos y Transporte, como tampoco son de obligatorio cumplimiento y ejecución.

TITULO II DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ARTICULO 32: Forma de presentación: Las quejas y reclamos formulados por escrito deberán contener además de los requisitos generales, señalados en el artículo 60 de la

419

RESOLUCION No. 175 DE 2000 11 DE 10, 2000

HORA No

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

presente resolución, el nombre de la autoridad o funcionario contra quien se presenta la queja o reclamo y el motivo de esta

ARTICULO 33: Recepción de Quejas y Reclamos. La Secretaría General será la dependencia encargada de recibir las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos en contra de la entidad por el mal funcionamiento o incumplimiento de sus funciones en contra de sus funcionarios, a través del profesional o grupo encargado de dicho trámite

ARTICULO 34: Funciones que debe cumplir la Secretaría General a través del profesional o grupo encargado del trámite de peticiones, quejas y reclamos

1. Atender a través de una línea telefónica gratuita y de correo electrónico de la Superintendencia de Puertos y Transporte, las recomendaciones, los requerimientos de información, denuncias o críticas relacionadas con las funciones que desempeña la Entidad
2. Informar periódicamente al Superintendente de Puertos y Transporte, sobre los servicios que presentan el mayor número de peticiones, quejas y reclamos y sobre las principales recomendaciones sugeridas por los particulares con el objeto de mejorar el servicio que presta la Entidad
3. Coordinar la tramitación de las Quejas y Peticiones para dar respuesta oportuna y adecuada a los peticionarios
4. Diseñar y elaborar un Sistema de recepción de Quejas y Peticiones
5. Sistematizar las quejas determinando aquellos servicios y actuaciones que se presentan con mayor frecuencia, con el objeto de establecer programas y hacer recomendaciones para el mejoramiento de la misma que presta la Entidad
6. Diseñar y mantener en un adecuado sistema de registro, todas las solicitudes y peticiones de los usuarios a través de la línea 0-800 y de correo electrónico
7. Suministrar a la ciudadanía en general y a los funcionarios de la Entidad la información que requieran sobre la organización de la entidad, funciones, procesos y procedimientos, normatividad, mecanismos de participación ciudadana, contratos que haya celebrado la entidad y sobre la estructura y funciones generales del Estado
8. Las demás que le asigne el Superintendente de Puertos y Transporte

RESOLUCION No. 075 DE 2000 11 DIC. 2000

Hoja No.

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte

ARTICULO 35: Trámite de Quejas y Reclamos. Una vez recibida una queja o reclamo, la Secretaría General a través del profesional o grupo encargado del trámite procederá a su radicación en el libro que deberá abrir para tales efectos, el cual contendrá como mínimo los siguientes datos: fecha de recibo de la queja o reclamación, nombre del quejoso, trámite de la queja, resolución o decisión de la misma y fecha de respuesta.

Las quejas y reclamos se distribuirán a las salas el día hábil siguiente al de su recibo, siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Constitucional Administrativo y en el presente reglamento, para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su cumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones previstas en los mismos.

ARTICULO 36: Término. Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

TITULO III DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 37: Rechazo de peticiones. Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobediente, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o cualquier otra conducta contraria, con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política.

ARTICULO 38: Suspensión de términos. Habrá lugar a suspender los plazos para decidir las peticiones, en los siguientes casos:

1. Cuando sea necesario tramitar un impedimento.
2. Mientras dure la práctica de las pruebas.

ARTICULO 39: Publicidad. Para efectos de la debida informacion a la ciudadanía sobre los requisitos y tramites del derecho de Petición y Atención de Quejas y Reclamos en la Superintendencia de Puertos y Transporte, se mantendrán permanentemente en la Secretaría General, copias de la presente resolución para entregar a las personas que las soliciten.

ARTICULO 40: Seguimiento. La Oficina de Control Interno será la dependencia encargada de vigilar que la atención a que se refiere el presente reglamento se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

RESOLUCION No. 1075 DE 2000 11 DIC. 2000

Hoja No. 13

Por la cual se modifica el reglamento interno para la resolución de las peticiones, quejas y reclamos, sobre las materias de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

ARTICULO 41: Aplicación Subsidiaria: Las situaciones no previstas en el presente reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

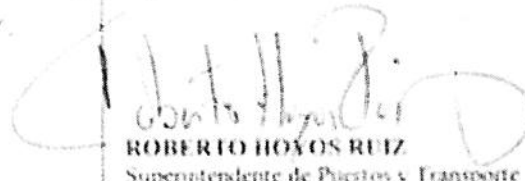
ARTICULO 42: Variación de la Legislación: Los requisitos y procedimientos previstos en el presente reglamento para las diferentes peticiones y consultas que se tramiten ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, se entenderán modificados por los cambios que se introduzcan en la legislación vigente sobre la materia y con tendrán incompatibles con los mismos.

ARTICULO 43: Vigencia: La presente resolución rige a partir de su publicación, previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación al tenor de lo dispuesto en el inciso 2o. del artículo 52 del Código Contencioso Administrativo y deroga las disposiciones que le sean contrarias en especial la Resolución 769 de 1973 de la Superintendencia General de Puertos.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C. a los

11 DIC. 2000


ROBERTO HOXOS RUIZ
Superintendente de Puertos y Transporte