

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. 007070 DE 2011

(16 DIC. 2011)

Por la cual se modifica la Resolución 16530 del 16 de septiembre de 2005, mediante la cual se creó el Comité de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

El Superintendente de Puertos y Transporte, en uso de las facultades legales conferidas por el artículo 25 de la Ley 01 del 10 de enero de 1991; Decreto 101 del 2 de febrero de 2000, el numeral 18 del artículo 7º del Decreto 1016 del 6 de junio de 2000, modificados por el Decreto 1741 de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 3471 del 19 de octubre de 2004 se creó el comité de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Que mediante Resolución 16530 del 16 de septiembre de 2005, se creó y reglamentó el Comité de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se derogó la Resolución 3471 del 13 de octubre de 2004.

Que la Superintendencia de Puertos y Transporte se encuentra en un proceso de fortalecimiento institucional, dentro del cual se incluye el fortalecimiento del Servicio de Atención al Ciudadano mediante la creación del Centro Integrado del Servicio de Atención al Ciudadano –CIS-, la implementación de los niveles básicos de atención teniendo en cuenta la guía de unidades de competencia y perfiles de cargo para el área del Servicio al Ciudadano establecidos en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano –PNSC-, protocolos, articulación interinstitucional, definición de trámites, participación en ferias sectoriales del servicio, fortalecimiento de cultura del servicio y ampliación del radio de acción nacional de la Supertransporte.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Modificar el artículo tercero de la Resolución 16530 del 16 de septiembre de 2005 el cual quedará así:

“INTEGRACIÓN: El Comité de Atención al Ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte estará integrado por los siguientes funcionarios:

pu 8

jm7

1. El Superintendente de Puertos y Transporte o su Delegado
2. El Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
3. El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
4. Secretario General, quien lo presidirá.
5. El Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor
6. El Superintendente Delegado de Puertos
7. El Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura.
8. El Jefe de la Oficina de Control Interno, quien asistirá con derecho a voz, pero sin voto.

El Comité de Atención al Ciudadano será presidido por la Secretaría General de la Entidad. Actuará como secretario técnico del mismo, el funcionario que ejerce funciones relacionadas con atención al ciudadano”.

ARTÍCULO SEGUNDO: Adicionar al artículo séptimo de la Resolución 16530 de 2005, el siguiente numeral y el párrafo segundo:

“6. Velar y hacer el seguimiento respectivo al reparto de peticiones, quejas y reclamos (PQR) y las respectivas respuestas emitidas por las diferentes dependencias de acuerdo a las necesidades y prioridades de los ciudadanos, con el fin de que sean respondidas dentro del término legal correspondiente.

Parágrafo Segundo: Cada Superintendencia Delegada será responsable por la delegación del funcionario misional que se encargue de prestar el servicio del Nivel de Atención Especializado¹, en los casos que amerite”.

ARTÍCULO TERCERO: Modificar el numeral tercero del artículo octavo de la Resolución 16530 de 2005, el cual quedará así:

“3. Rendir un informe trimestral al Superintendente de Puertos y Transporte sobre los hechos relevantes del Servicio de Atención al Ciudadano”.

ARTICULO CUARTO: Este acto administrativo deroga la Resolución 2397 del 07 de junio de 2006, por la cual se conformó el Grupo Interno Antitrámites y Atención Efectiva al Ciudadano – GIAA- de la Supertransporte.

ARTICULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efecto los actos administrativos que le sean contrarios.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



16 DIC. 2011

JUAN MIGUEL DURAN PRIETO
Superintendente de Puertos y Transporte

Proyectó: Rocío Oviedo Vergara – Profesional Especializado
Paola Vanessa Manrique – Contratista
Revisó: Vivian Cecilia Puerta Guerra – Secretaria General
Nelson Miguel Jaime Olaya – Jefe Oficina Jurídica
Yatzmin Viviana García Martínez - Asesora del Despacho
Luz Ángela Guerrero Díaz – Asesora del Despacho

¹ Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC - Departamento Nacional de Planeación DNP. Guía Metodológica para la identificación y estandarización de competencias laborales para los empleos públicos colombianos. Escuela Superior de la Administración Pública - ESAP y Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, 2008.