

2015
18-12

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. - 28748 DE 18 DIC 2015
()

“Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte”

EL SUPERINTENDENTE DE PUERTOS Y TRANSPORTE;

En ejercicio de la facultad conferida en el numeral 18 del artículo 7 del Decreto 1016 de 2000, el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia a los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002,
y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 209 de la Constitución Política, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones,

Que el numeral 18 del artículo 7 del Decreto 1016 de 2000, establece como función del Superintendente de Puertos y Transporte, entre otras, la de expedir los actos administrativos que como jefe de organismo le corresponde, así como los reglamentos e instrucciones internas que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la Entidad.

Que el artículo 23 de la Constitución Política, dispone el derecho fundamental de petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que de conformidad con los numerales 19 y 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de los servidores públicos dictar los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición; y recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establece las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de carácter general y particular, el derecho de petición de documentos y de información, el derecho

1/68

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

de formulación de consulta, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito a través de formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

Que el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, dispone que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública; disposición concordante con el artículo 7 numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Superintendencia de Puertos y Transporte, en cumplimiento a las disposiciones precitadas anteriormente, es necesario reglamentar el trámite interno del derecho de petición, con el fin de atender las peticiones, quejas reclamos, denuncias o solicitudes de información instaurados por los ciudadanos.

Conforme a lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1. Objeto. La presente resolución tiene por objeto establecer la reglamentación de derecho de petición de la Superintendencia de Puertos y Transporte, de conformidad con el artículo 23 de la constitución política y la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Capítulo I de la Ley 1437 de 2011, en el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Los Servidores Públicos de la Superintendencia de Puertos y Transporte, competentes o encargados de preparar o dar respuesta, según el tema, están obligados a gestionar la respuesta, lo harán de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución y a falta de disposición expresa, se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas vigentes sobre la materia.

Artículo 2. Definiciones. Para los efectos de la presente resolución se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

2.1. Consulta. Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la Superintendencia de Puertos y Transporte, un caso o asunto para que se emita el correspondiente concepto. Salvo disposición legal

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

los conceptos emitidos por las autoridades, como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas, no serán de obligatorio cumplimiento.

2.2. Denuncia. Es la información o comunicación que con precisión y seriedad presenta un ciudadano para poner en conocimiento conductas de los Servidores Públicos de la Superintendencia de Puertos y Transporte que configuren un delito y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación.

2.3. Derecho de Petición. Es una garantía constitucional que le permite a los ciudadanos de la Superintendencia de Puertos y Transporte formular solicitudes respetuosas ante la entidad y obtener consecuentemente una respuesta pronta, oportuna y completa sobre el particular.

2.4. Felicitaciones. Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación al desarrollo de las funciones de la entidad y/o sus servidores.

2.5. Petición. Es toda solicitud, que presenta ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, encaminada a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

2.6. Queja en contra de los servidores de la Superintendencia de Puertos y Transporte. Es la Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad alguna inconformidad sobre la conducta o acción irregular de sus Servidores, en el marco del cumplimiento de sus funciones.

2.7. Queja en contra de los sujetos vigilados. Es la manifestación que pone en conocimiento a la Superintendencia de Puertos y Transporte, alguna inconformidad sobre la prestación de un servicio de un sujeto de vigilados.

2.8. Recepción de peticiones. Es el acto de radicación de comunicaciones, a las que se les asigna un número radicado consecutivo, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Los términos establecidos para dar respuesta a las solicitudes, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

2.9. Reclamo: Es toda manifestación de inconformidad por una actuación de la entidad que perjudica al reclamante, ya sea porque la considere injusta o porque estime que no está ajustada a un derecho, con el objeto de que se tomen los correctivos del caso.

2.10. Solicitud de Información: Es la solicitud de los ciudadanos en forma escrita y expresa de la relación de los registros, informes y documentos que posee la Superintendencia de Puertos y Transporte, respetando las restricciones que establece la ley para los documentos reservados.

2.12. Sugerencia: Es Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico entregada por el ciudadano, de recomendación que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

Artículo 3. Contenido de las peticiones. Todas las peticiones presentadas ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, se tramitarán en los términos de la presente resolución y deberán contener, por lo menos, la siguiente información:

- 3.1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 3.2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado (si es el caso), con indicación necesaria de su documento de identidad y de la dirección y correo electrónico, donde recibirá correspondencia.
- 3.3. El objeto de la petición.
- 3.4. Las razones en las que fundamenta la petición.
- 3.5. La relación de los documentos que acompañan el escrito
- 3.6. La firma del peticionario.
- 3.7. Los documentos que se presenten para ser parte de procesos administrativos sancionatorios o de jurisdicción coactiva, entre otros: descargos, recursos, aporte de pruebas, alegatos, excepciones al mandamientos de pago, se deberá indicar con claridad en la parte superior derecha de la primera hora del escrito, como mínimo la siguiente información: número y fecha de la resolución por la cual se abrió la investigación, despacho que emitió el acto administrativo, número y fecha de la resolución por la cual se falló la investigación o se ordenó una prueba, número del informe único de infracciones que dio origen a la investigación (según corresponda).

Parágrafo. Las solicitudes que se presenten sin los anteriores requisitos se tendrán por incompletas y se realizará el procedimiento descrito en el artículo 4 de la presente Resolución.

Artículo 4. La Superintendencia de Puertos y Transporte, a través del grupo o dependencia que tenga competencia para resolver la petición, de acuerdo al manual de funciones de la Entidad, examinará integralmente la petición y no la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se señalen como obligatorios en el presente acto administrativo, en alguna Ley o reglamento, o aquellos que no sean necesarios para resolverla.

Parágrafo. En todo caso, las peticiones anónimas serán admitidas para darles trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación plausible del peticionario para mantener la reserva de la identidad y cuando ofrezcan elementos que las hagan serias, creíbles y consistentes, de manera que los derechos o situaciones involucradas puedan ser objeto de intervención.

Artículo 5. Presentación y radicación de las peticiones. Se tendrán en cuenta las siguientes reglas para la presentación de peticiones:

- 5.1. Las peticiones podrán presentarse verbalmente. En tal caso, se dejará constancia de su presentación y se dará respuesta en el sistema de Información dispuesto para tal fin; a falta de éste por escrito.

Se podrá dar respuesta de forma verbal, siempre cuando para ello no se requiera revisar o verificar la información contenida en algún expediente, en este caso se entenderá como una solicitud de documentos y se tramitará conforme al artículo 18 de la presente Resolución y se le indicará al ciudadano que debe ser por escrito.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

5.2. Cuando el Servidor Público que realice la recepción de los documentos y detecte que una petición no se acompaña de los documentos, datos o informaciones requeridos por la ley, reglamento o por la presente resolución, si fuera posible en el acto de recibo, deberá indicar al peticionario los datos y/o documentos faltantes.

5.3. Si este insiste en que se radique se dejará constancia de que se le indicaron los documentos, datos o informaciones faltantes.

5.4. La petición escrita que esté acompañada de anexos, ya sean copias u originales, serán recibidas en la ventanilla de radicación, con anotación de la fecha, hora de su presentación y del número y clase de los documentos anexos.

5.5. Cuando más de diez (10) personas o más, formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la Superintendencia de Puertos y Transporte, podrá dar única respuesta, la cual se publicará en un diario de amplia circulación o la página web y entregará copia de la misma a quienes las soliciten. El derecho de petición no impone a las autoridades una obligación de resolver positiva o negativamente la solicitud, de tal suerte que el contenido del pronunciamiento dependerá de las circunstancias particulares de cada caso y del ámbito de competencia de esta Entidad.

5.6. También se recibirán solicitud vía fax o por cualquier medio electrónico. En tal caso, los servidores públicos que presten sus servicios en la Superintendencia de Puertos y Transporte, que reciban dichas solicitudes, deberán remitirla de manera inmediata al Grupo encargado de incorporar las solicitudes en el sistema de Gestión Documental o en el sistema que se adopte para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y procederá a su transferencia al Grupo que tenga competencia para resolver la petición, de acuerdo al manual de funciones de la Entidad.

Quando de manera manifiesta no sea competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, o a efectuar la remisión al competente dentro de la Superintendencia.

5.7. Las peticiones recepcionadas por medio telefónico, preferiblemente serán contestadas de forma inmediata en el transcurso de la llamada, de no ser posible se le informará al peticionario que la solicitud deberá ser interpuesta por medios electrónicos, de conformidad a lo establecido en el artículo 4 de la presente Resolución.

Artículo 6. Acumulación de Trámites. Podrá acumularse bajo un mismo expediente el trámite de dos (2) o más peticiones promovidas por una misma persona, que provengan de la misma causa, versen sobre el mismo objeto o sobre cuestiones conexas.

Artículo 7. Atención Prioritaria. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

Cuando el peticionario se identifique como periodista y señale que requiere información para el ejercicio de su actividad, la solicitud se tramitará preferencialmente.

Artículo 8. Peticiones sujetas a decisiones de varias dependencias. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Superintendencia, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente y remitan la información necesaria, para consolidar y dar respuesta a la solicitud de manera inmediata.

Artículo 9. Certificaciones. Las normas consignadas en el presente título serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte, o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

Parágrafo. Las solicitudes de certificaciones de sanciones ejecutoriadas, serán expedidas por el Grupo de Notificaciones y las solicitudes de información del estado de una investigación, serán tramitadas por la delegada correspondiente.

Artículo 10. Peticiones no recepcionadas en la ventanilla única de radicación. Los servidores públicos que presten sus servicios en la Superintendencia de Puertos y Transporte, que reciban directamente vía fax, por correo electrónico o cualquier otro medio, una petición escrita, deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Gestión Documental o en el sistema que se adopte para atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para que ésta proceda a la asignación del número de radicación.

Artículo 11. Recepción y radicación de las peticiones verbales. Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el Grupo que tenga competencia para resolver la petición de acuerdo al manual de funciones o a quien delegue o contrate la Superintendencia, será el encargado de recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones verbales.

Para la atención telefónica la Entidad dispone de la línea telefónicas: a nivel nacional: 018000915515, a nivel local: (57) 352 67 00.

Artículo 12. Falta de competencia. Si la Superintendencia de Puertos y Transporte, no es competente para dar respuesta a la petición, se informará de inmediato al interesado, si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado la dependencia que tenga a su cargo la contestación de la petición, la remitirá al competente y se le comunicará al remitente al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición al competente.

Artículo 13. Responsabilidad. Es responsabilidad de la oficina de Gestión Documental la oportuna recepción, radicación y reparto de los derechos de petición que presenten los ciudadanos en la Superintendencia de Puertos y Transporte.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

Artículo 14. Petición incompleta y desistimiento tácito. Cuando una petición ya radicada este incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considere que es necesario allegar información para continuar con el trámite, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, para que complete la solicitud en el término máximo de un (1) mes, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de la solicitud, cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Superintendencia de Puertos y Transportes, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente al peticionario, contra el acto administrativo procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud puede ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 15. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Si se considera necesario continuar de oficio con la actuación por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Artículo 16. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto de la petición el funcionario responsable del trámite le informará al interesado para que corrija su solicitud o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de que el peticionario no corrija o aclare, su solicitud se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas e incompletas.

Si las peticiones son reiterativas y ya han sido resueltas, se podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieran negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Cuando las solicitudes reiterativas sean de carácter general, se procurará incluir dentro "preguntas frecuentes" de la Entidad.

Artículo 17. Informaciones y documentos reservados. Para la Superintendencia de Puertos y Transporte, sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial los mencionados en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

La Superintendencia, negará el suministro de información o de documentos reservados, mediante acto administrativo motivado, que será notificado al peticionario.

Artículo 18. Petición de documentos e información. En ejercicio del derecho de petición, los interesados podrán solicitar y obtener acceso a la información y documentos que versen sobre las acciones de la Superintendencia de Puertos

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

y Transporte y a que se expidan copias de los mismos, salvo los que tengan reserva constitucional o legal, según lo establecido en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, que fue sustituida por Ley 1755 de 2015.

La dependencia competente para resolver la petición de documentos e información, deberá resolver dentro de un término de diez (10) días siguientes a su recepción en la entidad de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Si en el lapso señalado no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Artículo 19. Consultas o conceptos. De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán formular consultas o solicitar conceptos escritos o verbales en relación con las materias a cargo de la Superintendencia de Puertos y Transporte, sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales.

La dependencia competente para resolver la consulta o concepto deberá tramitarla en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción, teniendo en cuenta los principios de celeridad, eficacia e imparcialidad.

La respuesta en estos casos no comprometerá la responsabilidad de la Superintendencia de Puertos y Transporte, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución conforme a lo establecido en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo de la Ley 1755 de 2015.

Artículo 20. Solicitudes elevadas por los miembros del Congreso de la República. Las solicitudes de información y los cuestionarios escritos que se reciban de los Senadores y Representantes a la Cámara deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Parágrafo. Las solicitudes de documentos por parte de las Cámaras Legislativas o sus comisiones deberán tramitarse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, conforme lo establece el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.

Artículo 21. Atención de Quejas, reclamos y denuncias. La atención de quejas, reclamos y denuncias, se hará de igual forma como se efectúa el trámite para el derecho de petición.

Además de lo previsto en los numerales 1, 2, 3, 4 y 5 del artículo 5 de la presente Resolución. Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán por escrito o verbalmente, y deberán contener como mínimo los siguientes datos:

21.1. Descripción de las situaciones de hecho, modo y lugar que motivan la queja, reclamo o denuncia.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

21.2. Pruebas que sustenten la queja, reclamo o denuncia.

Artículo 22. Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.

Artículo 23. Quejas, reclamos y denuncias. De conformidad con el numeral 34 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, son deberes de todo servidor público "recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado".

Las quejas, reclamos o denuncias serán tramitados por el área competente en la instancia respectiva, En los casos en que se presenten queja reclamos o denuncias contra los funcionarios de la entidad por conductas irregulares, se dará traslado Grupo de Control Interno Disciplinario, quien iniciará la investigación caso de que haya lugar a ello.

En el caso de los contratistas, se dará traslado al supervisor del contrato, quien tomará las medidas a que haya lugar.

Las quejas, reclamos y denuncias, se deberán resolver dentro de los quince (15) días siguientes a su recibido, excepto aquellas que requieran del trámite de un proceso disciplinario, caso en el cual se atenderán en los términos previstos en el Código Disciplinario Único vigente a la fecha de los hechos.

Artículo 24. Quejas en contra de los sujetos vigilados. Las quejas en contra de los sujetos vigilados, tendrán el mismo trámite previsto en el artículo 25 de la presente Resolución.

La evaluación de la procedencia de una investigación administrativa, en virtud de la presentación de queja, será de competencia del Superintendente Delegado, según el tipo de vigilado. En tal caso, los términos de la decisión estarán sujetos al artículo 52 de la Ley 1437 de 2011 o los que sean concordantes, para garantizar el debido proceso.

Artículo 25. Otras solicitudes. Las demás solicitudes que no se enmarquen en los tipos descritos en los artículos anteriores, se responderán en un término máximo de 15 días siguientes a la fecha de su recibido en la entidad.

25.1. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Oficina Asesora de Jurídica para su respectivo trámite.

25.2. Cuando se reciban peticiones a través de las redes sociales, se le informará al ciudadano los canales para presentarlo.

25.3. La dependencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, que reciba una comunicación a través de cualquiera de los canales establecidos para su trámite y considere que esta requiere una reclasificación según corresponda (petición, sugerencia, queja o reclamo), deberá informar al Grupo encargado de incorporar las solicitudes en el Sistema de Gestión Documental, para que dicha comunicación sea reclasificada.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones ante de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

25.4. Se preferirá dar respuesta a las peticiones a través de medios electrónicos, para lo cual se utilizará el correo electrónico aportado en la presentación de la solicitud, asimismo la notificación de que trata el artículo 14.

Artículo 26. Términos excepcionales. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los tiempos señalados, el funcionario responsable de la respuesta, informará al peticionario los motivos de la demora, antes del vencimiento del término señalado en la ley, y señalando a la vez el plazo razonable en que se dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Artículo 27. Documentos públicos. Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la dependencia responsable de la respuesta, indicando el número y la fecha de publicación en el diario oficial o por la página web.

Artículo 28. Fotocopias. Cuando en una petición se solicite la expedición de copias, el servidor público responsable de dar respuesta a la solicitud, deberá informar al peticionario de forma clara y precisa el procedimiento establecido por la Superintendencia de Puertos y Transporte para efectuar el pago, el valor de cada fotocopia será el establecido en la Resolución 0600 de 2012, o la norma que la modifique o sustituya.

Parágrafo 1. El valor enunciado en el presente artículo, deberá ser cancelado previamente por el interesado; siguiendo la ruta establecida para pago de copias, consignar en la cuenta corriente No. 050-00125-4, en el código rentístico 4 del Banco Popular, a nombre de la Superintendencia de Puertos y Transporte, con Nit. 800170433-6.

Parágrafo 2. Ningún servidor de la Superintendencia de Puertos y Transporte podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado".

Artículo 29. Derecho de turno. En el trámite de las peticiones radicadas ante la Superintendencia de Puertos y Transporte, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Además, por razones de orden público, el Superintendente de la Entidad podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

En todo caso, la Secretaría General podrá determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

"Por medio del cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Superintendencia de Puertos y Transporte"

Artículo 30. Proceso y Seguimiento. La documentación del proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, al igual que el seguimiento y control de las disposiciones prescritas en la presente Resolución, se desarrollarán en el marco del Sistema Integrado de Gestión Institucional.

Artículo 31. Otras disposiciones aplicables. Los aspectos relativos al derecho de petición no regulados en esta Resolución y en cuanto resulte necesario, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en aquellas que lo modifiquen o sustituyan

Artículo 32. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá D.C., a los

- 28748

18 DIC 2015

JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ
Superintendente de Puertos y Transporte

Proyectó: Angela Galindo

Revisó: Pablo Antonio Arteaga Castaño – Superintendente Delegado de Concesiones e Infraestructura

Anly Lafont – Superintendente Delegada de Puertos (E)

Jorge Andrés Escobar Fajardo- Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte

Lina María Huari Mateus – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Martha Eugenia Montañez- Jefe Oficina Asesora de Planeación

Silvia Helena Ramírez Saavedra- Secretaria General

Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez

De: Jorge Humberto Gomez Salazar
Enviado el: martes, 22 de diciembre de 2015 11:51 a.m.
Para: Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez; Urias Romero Hernandez; Soporte Tecnologico Oficina de Sistemas y Estadística
Asunto: RE: Publicación resoluciones 28748 y 28749 de 2015
Datos adjuntos: reistro_publicacion.bmp

Valentina, envió registro de publicación.

Saludos

Jorge Humberto Gómez

Saludops

Salazar

Webmaster - GEL - TICS - TC

Superintendencia de Puertos y Transporte Oficina de Planeación PBX 3526700 Ext: 103 - 114 - 115

De: Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez **Enviado el:** viernes, 18 de diciembre de 2015 17:30
Para: Jorge Humberto Gomez Salazar; Urias Romero Hernandez; Soporte Tecnologico Oficina de Sistemas y Estadística
Asunto: Publicación resoluciones 28748 y 28749 de 2015

Buenos días,

Por favor publicar las resoluciones 28748 y 28749 de 2015 en la sección noticias y resoluciones generales de la página de la entidad.

Confirmar la publicación de las mismas.

Gracias

Cordialmente,

Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez

De: Luz Deisy Valenzuela Lozano
Enviado el: martes, 22 de diciembre de 2015 10:55 a.m.
Para: Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez
CC: Sandra Lilitiana Ucros Velasquez
Asunto: RV: Publicación diario oficial resolución 28748 de 2015

De: Jessica Lorena Rodriguez Hernandez [mailto:jessica.rodriguez@imprensa.gov.co]
Enviado el: Martes, 22 de Diciembre de 2015 10:42 a.m.
Para: Luz Deisy Valenzuela Lozano
Asunto: RE: Publicación diario oficial resolución 28748 de 2015

Buenos días Deisy,
Le informo que la Resolución 28748 se programó en el Diario Oficial 49.734 del martes, 22 de diciembre de 2015.

Cordialmente,

Jessica Lorena Rodríguez Hernández
Auxiliar Administrativo
Diario Oficial
Imprensa Nacional de Colombia
Tel 4578000 ext. 2604
jessica.rodriguez@imprensa.gov.co



De: Luz Deisy Valenzuela Lozano [mailto:deysilozano@supertransporte.gov.co]
Enviado el: lunes, 21 de diciembre de 2015 03:14 p.m.
Para: Jessica Lorena Rodriguez Hernandez
CC: Sandra Lilitiana Ucros Velasquez; Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez
Asunto: RV: Publicación diario oficial resolución 28748 de 2015
Importancia: Alta

Buenos tardes Jessica:

De manera atenta me permito solicitar tu colaboración en el sentido de publicar la resolución No. 28748 del 18 de diciembre de 2015, en el Diario Oficial.

Gracias por tu amable atención y colaboración.

Atentamente,

LUZ DEYSI VALENZUELA
Grupo Administrativo
Superintendencia de Puertos y Transporte.
Tel: 3526700 ext. 273

De: Valentina del Pilar Rubiano Rodriguez
Enviado el: Viernes, 18 de Diciembre de 2015 06:06 p.m.
Para: Sandra Liliana Ucros Velasquez
CC: Luz Deisy Valenzuela Lozano
Asunto: Publicación diario oficial resolución 28748 de 2015
Importancia: Alta

Buenos días,

Remito resolución en Word y pdf. Para su publicación en el diario Oficial.

Por favor verificar publicación de la misma.

Gracias.

Cordialmente,

VALENTINA RUBIANO RODRÍGUEZ
COORDINADORA GRUPO DE NOTIFICACIONES

DISCLAIMER: La información contenida en este correo electrónico y sus archivos adjuntos, es propiedad de la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE. Este mensaje es confidencial y puede contener información privilegiada la cual no puede ser usada ni divulgada a personas distintas de su destinatario. Si usted no es uno de los destinatarios del correo y lo ha recibido por error, por favor, elimínelo e informe inmediatamente al remitente. Está prohibida la retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. Este mensaje fue revisado con software antivirus antes de su transmisión, por tanto la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE no se hace responsable de los posibles daños causados por el mismo. Los comentarios realizados en este correo son del remitente y no reflejan necesariamente la posición de la SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE. No imprima este correo electrónico a menos que realmente lo necesite. Por favor no imprima este mensaje si realmente no lo necesita. Salvemos nuestro planeta.

DISCLAIMER: The information contained in this e-mail and its attached files is property of the SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE. This message is confidential and can contain privileged information which cannot be used or distributed to persons different from its recipients. If you are not one of the recipients of the mail and had got it for mistake, please, delete it and report it immediately to the sender. Its retention, recording, utilization or distribution with any purpose is prohibited. This message was checked by an antivirus software before its transmission, therefore the SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE is not responsible for the damage caused. The comments made in this mail belong to the sender and do not reflect necessarily the position of the SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE. Do not print this email unless it is necessary - save our planet.