

RESOLUCIÓN 1835 DE 2017

(enero 30)

Diario Oficial No. 50.140 de 7 de febrero de 2017

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

Por la cual se adiciona el trámite de las peticiones presentadas verbalmente, en el reglamento de 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 las facultades legales, las atribuidas de conformidad con el Decreto 101 de 2000 y en especial las que le confiere el numeral 18 del artículo 7o del Decreto 1016 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta.

Que en el inciso primero del artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos.

Que a su turno, el párrafo 3o del artículo [15](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo [1o](#) de la Ley 1755 de 2015, señala que: “Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para este efecto”.

Que mediante Decreto [1166](#) del 19 de julio de 2016, se adicionó el capítulo [12](#) al Título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que mediante el mencionado decreto, se dispuso que el requisito de la presentación de derecho de petición por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos; asimismo, que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

Que el numeral 18 del artículo 7o 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 mediante Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, se reglamentó el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones ante la Superintendencia de Puertos y Transporte.

Que se hace necesario adecuar los mecanismos e instrumentos institucionales vigentes que permitan el trámite interno de las peticiones verbales presentadas ante la Superintendencia de Puertos y Transporte y la manera de atenderlas, en procura de garantizar los elementos estructurales del derecho de petición y promover el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado.

En mérito de lo expuesto:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adecuar el trámite y la manera de atender las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz, que se formulen ante la Superintendencia de Puertos y Transporte dentro del marco de su competencia constitucional y legal.



ARTÍCULO 2o. Modificar el artículo 11 de la Resolución 28748 del 18 de diciembre de 2015, el cual quedará así:

Artículo 11. Recepción y trámite de las peticiones verbales. El Grupo de Atención al Ciudadano atenderá a las personas que acudan al Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC) de la Superintendencia de Puertos y Transporte para presentar sus peticiones mediante la asignación de turnos así:

11.1 Recepción y trámite de las Peticiones verbales presenciales

En este caso, la persona que desee presentar el derecho de petición verbal así deberá manifestarlo ante el funcionario encargado de la recepción de peticiones, con el fin de que este funcionario le elabore el registro correspondiente, el cual contendrá como mínimo el nombre e identificación del peticionario, descripción de la petición, objeto de la petición, documentos que acredita para la recepción de la petición y la dirección en la que recibirá notificaciones respuesta.

El Grupo de Atención al Ciudadano atenderá la petición apoyado para su registro en las funcionalidades del sistema institucional de PQR que se encuentra en operación, mediante el cual se recibirá la petición verbal ciudadana y se dejará constancia de la radicación de la petición verbal, garantizando al ciudadano la recepción de la solicitud al interior de la Superintendencia.

-- La constancia deberá contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo [1](#)o de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompaña de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo [16](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1](#)o de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

-- Respuesta al derecho de petición verbal. En el evento en que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación; de lo contrario, la respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley.

-- Si la petición está relacionada con mera información u orientación, el funcionario dará la información pertinente al peticionario, por lo cual no será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

-- Cuando la petición verbal verse sobre asuntos que no son de competencia de la Superintendencia de Puertos y Transporte, así se le manifestará al peticionario.

-- Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

-- Se podrá exigir la presentación de la petición de forma escrita cuando por la complejidad de la misma no sea posible resolverla directamente en forma verbal por el Grupo de Atención al Ciudadano, para lo cual, se pondrá a disposición del interesado, formatos que permitan su diligenciamiento, con el fin de que la solicitud sea radicada a través del Sistema de Gestión Documental y reciba el trámite de las peticiones escritas, o si el peticionario así lo solicita, el servidor público del Grupo de Atención al Ciudadano apoyará el diligenciamiento virtual de la petición respectiva.

11.2 Recepción y trámite de las peticiones verbales telefónicas. En este caso, la persona que desee presentar la petición verbal deberá manifestarlo ante el funcionario encargado de la recepción de peticiones, quien dará respuesta a la petición si es posible. En caso de que la petición no pueda ser objeto de respuesta de forma inmediata, el funcionario así lo informará al peticionario, registrará la petición electrónicamente por el medio idóneo dispuesto en la Superintendencia y le suministrará el número de radicado para su seguimiento.

Las peticiones telefónicas se recibirán en las siguientes líneas de atención telefónica:

Línea gratuita: 01 8000915615 a nivel nacional

Línea fija: (57 1) 3902000, a nivel Bogotá

Estas peticiones se tramitarán como peticiones virtuales. Lo anterior, sin perjuicio del trámite ordinario de gestión de orientación telefónica que presta la Superintendencia.

11.3 Peticiones Incompletas.- Si en una petición falta información o se encuentra incompleta, según lo previsto en esta resolución o en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se le advertirá y solicitará al peticionario, por una sola vez, que allegue la información faltante. En el evento en que el peticionario insista en que sea recibida la petición, esta se radicará dejando constancia expresa de las advertencias efectuadas con firma del peticionario.



ARTÍCULO 3o. ASPECTOS NO PREVISTOS. Los aspectos no previstos para la atención del derecho de petición verbal se registrarán por lo dispuesto en la normativa vigente que guarde relación con el derecho de petición y el acceso a la información pública nacional.



ARTÍCULO 4o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D. C., a 30 de enero de 2017.

El Superintendente de Puertos y Transporte,

JAVIER JARAMILLO RAMÍREZ.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de julio de 2020

