

REPÚBLICA DE COLOMBIA;



**MINISTERIO DE TRANSPORTE  
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE**

**RESOLUCIÓN No. 16530 DE**

**( 16 – SEP – 2005 )**

**Por la cual se crea y reglamenta el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se deroga la resolución 3471 del 13 de octubre de 2004**

**EL SUPERINTENDENTE DE PUERTOS Y TRANSPORTE**, en uso de las facultades legales conferidas por la Ley 01 del 10 de enero de 1991 artículo 25; Decreto 101 del 02 de febrero de 2000, el numeral 18 del artículo 7 del Decreto 1016 del 6 de junio de 2000, modificados por el Decreto 2741 de 2001, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 25 de la ley 01 del 10 de enero de 1991, crea a la Superintendencia General de Puertos, modificándose su denominación por la de Superintendencia de Puertos y Transporte, tal como lo dispuso el parágrafo del artículo 40 del Decreto 101 del 02 de febrero de 2000 y su estructura, según lo establecido en el artículo 43 del mismo decreto.

Que de conformidad con lo previsto en el numeral 18 del artículo 7 del Decreto 1016 de 2000, modificado por el Decreto 2741 de 2001, le corresponde al Superintendente de Puertos y Transporte expedir los actos administrativos que como jefe de organismo le corresponde conforme lo establecen las disposiciones legales, así como los reglamentos o instrucciones internas que sean necesarios para el cabal funcionamiento de la entidad.

Que la Supertransporte suscribió el Convenio Interadministrativo de Cooperación No.005 de abril 03 de 2002 celebrado entre las entidades del sector transporte con el objeto de: *“Establecer una colaboración institucional entre las partes con el fin de crear e implementar, ejecutar y garantizar la continuidad del Sistema de Atención al Ciudadano del Sector Transporte (SAC)”*.

Que para el cumplimiento de los objetivos y funciones del sistema de atención al ciudadano, como es de garantizar la efectividad de los derechos a los ciudadanos consagrados en la constitución y en la ley, la Supertransporte requiere crear un comité integrado por funcionarios del mas alto nivel, que se encarguen de aprobar las recomendaciones que emita la Secretaria General respecto a los temas planteados sobre los procedimientos internos, mecanismos transparentes y efectivos necesarios para contribuir a la

**RESOLUCION No. DE**

**Por la cual se crea y reglamenta el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se deroga la resolución 3471 del 13 de octubre de 2004**

---

legitimación del Estado y que brinden una solución satisfactoria y confiable al ciudadano.

Que además se hace necesario establecer quien intervendrá como interlocutor entre la Superintendencia y el sector transporte dentro del sistema de atención al ciudadano de conformidad con el decreto 1016 artículo 15 numeral 4.

En merito de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Crear el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte, como un órgano del más alto nivel, encargado de aprobar las recomendaciones que emita la Secretaria General respecto a los temas planteados sobre los procedimientos internos, mecanismos transparentes y efectivos necesarios para contribuir a la legitimación del Estado y que brinden una solución satisfactoria y confiable al ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Reglamentar el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte, el cual se regirá por el procedimiento que a continuación se describe:

**ARTÍCULO TERCERO: INTEGRACIÓN:** El comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte estará integrado por los siguientes funcionarios:

1. El Superintendente de Puertos y Transporte o su Delegado
2. Secretario General, quien lo presidirá.
3. Un asesor del despacho, quien ejerza las funciones de comunicaciones.
4. 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 el Secretario General de la entidad y actuará como secretario del mismo el profesional que ejerce funciones relacionadas con atención al ciudadano.

**ARTÍCULO CUARTO: SESIONES.** El comité se reunirá, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de cada bimestre, para efecto de hacer seguimiento al sistema de atención al ciudadano implementado en la entidad

Extraordinariamente, se reunirá por derecho propio, previa convocatoria del Secretario General a solicitud de uno o más de sus integrantes, cuando las necesidades del servicio así lo exijan.

**PARÁGRAFO:** El Comité invitará a sus sesiones cuando lo considere pertinente, a funcionarios de la entidad, quienes asistirán con voz pero sin voto. Una vez termine su correspondiente intervención deberán retirarse de la

**RESOLUCION No. DE**

**Por la cual se crea y reglamenta el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se deroga la resolución 3471 del 13 de octubre de 2004**

---

sesión, a menos que el comité disponga lo contrario de acuerdo con el asunto a tratar.

**ARTÍCULO QUINTO. CITACIONES.** Corresponde al Secretario General de la Entidad, citar a comité de atención al ciudadano dentro de los diez primeros días hábiles de cada bimestre.

**ARTÍCULO SEXTO. DECISIONES:** Se tomarán por votación de la mitad más uno de sus integrantes y en caso de empate será dirimido por el Superintendente de Puertos y Transporte o su delegado.

**ARTÍCULO SEPTIMO: FUNCIONES:** Corresponde al comité atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte desarrollar las siguientes funciones:

1. Aprobar las recomendaciones que emita la Secretaria General respecto a los temas planteados sobre los procedimientos internos, mecanismos transparentes y efectivos necesarios para contribuir a la legitimación del Estado y que brinden una solución satisfactoria y confiable al ciudadano.
2. Recomendar los ajustes necesarios propuestos en los procedimientos e información general de la entidad con el objeto de brindar a los ciudadanos un servicio integral de atención personalizada, ágil y eficaz.
3. Apoyar el cumplimiento del convenio interinstitucional de cooperación, celebrado entre las entidades del sector transporte, para que pueda cumplir con los objetivos propuestos.
4. Recomendar al ordenador del gasto, la capacitación requerida a los funcionarios con el objeto de brindar a los ciudadanos una atención integral.
5. Asesorar al Superintendente de Puertos y Transporte en la adopción de mecanismos que garanticen una solución efectiva a las necesidades ciudadanas.

**PARÁGRAFO:** La naturaleza asesora del comité que se crea, no limita la potestad decisoria del Superintendente de Puertos y Transporte, quien podrá apartarse de los conceptos emitidos por el comité.

**ARTÍCULO OCTAVO:** Actuará como secretario el funcionario que ejerza funciones relacionadas con atención al ciudadano, quien cumplirá entre otras las siguientes funciones:

1. Levantar las actas de cada sesión del comité.
2. Preparar para la firma del Secretario General las convocatorias a sus miembros por escrito, con la suficiente antelación, indicando el temario, fecha, hora y lugar de reunión. Cuando se trate de reuniones extraordinarias se podrá convocar al comité en forma verbal.

**RESOLUCION No. DE**

**Por la cual se crea y reglamenta el comité de atención al ciudadano de la Superintendencia de Puertos y Transporte y se deroga la resolución 3471 del 13 de octubre de 2004**

---

3. Rendir un informe bimestral al Superintendente de Puertos y Transporte sobre los hechos relevantes del sistema de atención al ciudadano
4. Recopilar la información a que haya lugar y entregar fotocopias a cada uno de los miembros del comité.
5. Llevar el archivo de las actas del comité y de los documentos que soporten las recomendaciones del mismo.
6. Las demás que le asigne el Superintendente de Puertos y Transporte, el Secretario General y/o el comité.

**ARTICULO NOVENO:** Asígnase a la Secretaria General de la Superintendencia de Puertos y Transporte, como interlocutor de la entidad en el sistema de atención al ciudadano dentro del sector transporte.

**ARTICULO DÉCIMO:** Este acto administrativo deroga la resolución 3471 del 13 de octubre de 2004.

**ARTICULO UNDÉCIMO: VIGENCIA:** 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**

Dada en Bogotá D.C., a los

**ALVARO HERNANDO CARDONA GONZÁLEZ**  
Superintendente de Puertos y Transporte

Digitó: Martha Quijano B. – Profesional Atención Ciudadano  
Proyectó: Dr. Luis Fernando García Cerón – Secretario General  
Revisó: Dra. Nora Vélez de Mendoza – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)