

**MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE**

RESOLUCIÓN NÚMERO 4886 DE 16/05/2024

"Por medio de la cual se adiciona el Capítulo XXI en el Título II de la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021 – Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte"

LA SUPERINTENDENTE DE TRANSPORTE

En ejercicio de sus facultades Constitucionales, legales y, en especial, las que le confiere el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y los numerales 19 y 21 del artículo 7 del Decreto 2409 de 2018, y;

CONSIDERANDO

Que el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, indica que en aquellas entidades que cuenten con una planta global, el jefe del organismo distribuirá los cargos de acuerdo con la estructura, los requerimientos de la organización y sus planes y programas, con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia, los objetivos, políticas y programas; igualmente podrá crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, en cuyo acto de creación se determinarán las tareas que deberán cumplir, sus responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento.

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 7 del Decreto 2409 de 2018, el Superintendente de Transporte puede organizar grupos internos de trabajo, comités, comisiones e instancias de coordinación internas para el mejor desempeño de las funciones de la entidad.

Que la Superintendencia de Transporte expidió la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021, "*Por la cual se expide la Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte*".

Que el artículo 1.1.3 de la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021, dispone que: "*Las modificaciones o adiciones que se realicen en el futuro deberán incorporarse a esta Resolución Única, adicionando o modificando los Títulos y Capítulos de esta, según corresponda. Tratándose de nuevos Grupos internos, se adicionarán Capítulos al Título II. Tratándose de reglas nuevas aplicables a un Grupo interno existente, se adicionarán artículos al Capítulo del Grupo interno correspondiente.*"

Que, en consecuencia y, con el fin de atender las necesidades del servicio, cumplir con eficacia y eficiencia las funciones de la Superintendencia de Transporte, por medio de la presente Resolución se adiciona el capítulo XXI en el Título II de la Resolución 8564 de 2021, con la finalidad de crear el siguiente Grupo Interno de Trabajo:

RESOLUCIÓN NÚMERO 4886 DE 16/05/2024

"Por medio de la cual se adiciona el Capítulo XXI en el Título II de la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021 – Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte"

DEPENDENCIA GRUPO INTERNO DE TRABAJO	GRUPO INTERNO DE TRABAJO
Dirección Administrativa	Grupo Interno de Trabajo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo Primero. Adicionar el capítulo XXI en el Título II de la Resolución No. 8564 del 19 de agosto de 2021 "Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte", el cual quedará así:

"CAPÍTULO XXI

GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

Artículo 2.21.1. Creación grupo interno de trabajo. Crear un grupo interno de trabajo en la Dirección Administrativa de la Secretaría General de la Superintendencia de Transporte, denominado Grupo Interno de Trabajo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

Artículo 2.21.2. Ubicación. El Grupo Interno de Trabajo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se encuentra ubicado en la Dirección Administrativa.

Artículo 2.21.3. Propósito. El Grupo Interno de Trabajo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, tendrá como finalidad recibir y gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, recibidas en la entidad.

Artículo 2.21.4. Tareas.

1. Recibir y dar trámite a las acciones ciudadanas que sean de su competencia y consideración, adoptando las medidas necesarias para brindar una respuesta clara, oportuna y de fondo al ciudadano.
2. Responder los requerimientos de los ciudadanos relacionados con la prestación del servicio que sean presentados a través de cualquier medio dispuesto para el efecto.
3. El Grupo Interno de Trabajo de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dará las respuestas con oportunidad, claridad, completitud y pertinencia. Entendiéndose por oportunidad que deberá dársele respuesta en los términos establecidos en la normativa vigente; por completitud que la respuesta contenga toda la información que solicita el peticionario, por claridad que se

RESOLUCIÓN NÚMERO 4886 DE 16/05/2024

"Por medio de la cual se adiciona el Capitulo XXI en el Título II de la Resolución 8564 del 19 de agosto de 2021 - Resolución Única de Grupos Internos de Trabajo de la Superintendencia de Transporte"

encuentre en un lenguaje sencillo y comprensible (claro) y por pertinencia que la respuesta de solución de fondo a la queja o reclamo interpuesta.

4. Gestionar los traslados por competencia que deben realizarse a otras entidades.
5. Llevar la estadística de todas las PQRSDF que ingresen a la entidad y presentar mensualmente un informe de gestión del grupo junto con la estadística precitada, así como elaborar los informes que se requieran sobre atención a los ciudadanos, y gestionar los traslados por competencia que deben realizarse a otras entidades.
6. Realizar seguimiento a las respuestas de los radicados asignados a las diferentes dependencias, por tratarse de temas fuera de su alcance.
7. Presentar informes trimestrales a la Secretaría General sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo, los servicios sobre los cuales se presentó el mayor número de reclamos, así como las recomendaciones especialmente sugeridas, con el objeto de mejorar el servicio prestado por la entidad, la adecuada utilización de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
8. Realizar informes semestrales en cumplimiento de la norma y publicarlo en la página web de la entidad en el botón de "Transparencia y acceso a la información pública"
9. Hacer seguimiento y control a los requerimientos presentados por los órganos de control y demás entidades estatales."

Artículo Segundo: Publíquese en la página web oficial de la Superintendencia de Transporte.

Dada en Bogotá, D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE
4886 DE 16/05/2024

Ayda Lucy Ospina Arias
Superintendente de Transporte

Proyectó: Sandra Liliana Ucrós Velásquez - Coordinador GIT Relaciónamiento con el Ciudadano.
Revisó: Martha Patricia Aguilar Copete - Jefe Oficina Asesora de Planeación
Luis Gabriel Serna Gámez - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Juan David Benjumea Quintero - Director Administrativo (E)
Roberto Luis Pérez Montalvo - Contratista Secretaría General
Sandra Viviana Cadena Martínez - Secretaría General