



RESOLUCIÓN NÚMERO 1321 DE 2016

(enero 8)

por la cual se crea el Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC) de la Superintendencia de Puertos y Transporte.

El Superintendente de Puertos y Transporte, en ejercicio de las facultades legales delegadas en virtud de lo dispuesto por el artículo 189 de la Constitución Política, las atribuidas de conformidad con el Decreto 101 de 2000 y en especial las que le confiere el numeral 18 del artículo 7° del Decreto 1016 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en el artículo 189, numeral 22, establece que “...*Corresponde al Presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe de Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa (...) ejercer la inspección y vigilancia de la prestación de los servicios públicos...*”.

Que de conformidad con lo anterior, la Superintendencia de Puertos y Transporte en atribución de las funciones delegadas por el artículo 189 Constitucional y encomendadas por los artículos 40 y siguientes del Decreto 101 de 2000, supervisa, inspecciona, controla y vigila el servicio de las empresas de servicio de transporte y construcción, rehabilitación, administración, operación, explotación y/o mantenimiento de la infraestructura de transporte a nivel nacional.

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 en los artículos 2°, 123, 209 y 270 de la Constitución Política de Colombia, se establece que la función pública está al servicio de los intereses generales y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe

materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Que en el año 2015, se han realizado al interior de la Superintendencia de Puertos y Transporte, diversas actividades para la optimización y eficiencia de las funciones de la entidad, en cuanto a la disminución en los tiempos de respuesta, el mejoramiento de las instalaciones físicas, con el objeto de lograr un mejor aprovechamiento de los recursos con los que dispone la entidad, implementar acciones en el marco de las Políticas Nacionales de Gobierno en Línea y simplificación de trámites, así como mejorar el clima laboral y la atención de los ciudadanos que acuden a la entidad para presentar solicitudes o realizar trámites.

Que el documento Conpes 3649, estableció algunos lineamientos para la política nacional de servicio al ciudadano, señalando que todas las entidades deben prestar los servicios en condiciones óptimas tanto de accesibilidad como físicas, para generar una mejor atención.

Que en la actualidad, varias dependencias de la Superintendencia de Puertos y Transporte prestan servicios de forma directa al ciudadano: para la radicación de documentos, la notificación de actos administrativos, la atención directa a algunas solicitudes, quejas y reclamos, la atención personalizada de algunos servicios de tecnología para el soporte de los sistemas de información de cara al vigilado y los servicios del centro de conciliación y arbitraje, los cuales funcionan en sedes separadas, dificultando el acceso del ciudadano a los diferentes canales de comunicación.

Que una vez analizados los espacios físicos con los que cuenta la Superintendencia, para lograr el mejoramiento de la atención al ciudadano se encontró disponibilidad de espacios en la sede que ocupa el Centro de Conciliación de la entidad, ubicado en la Calle 37 N° 28B-21, Barrio Soledad, localidad de Teusaquillo, Bogotá, D. C., determinándose que este espacio puede reorganizarse para atender de forma más amigable al ciudadano, sin que ello signifique el desmejoramiento de las condiciones que dieron origen a la autorización conferida por el Ministerio de Justicia y del Derecho, representando una oportunidad para mejorar la comunicación entre la ciudadanía y la entidad, en relación con su información, funciones, servicios y actuaciones, en desarrollo de las políticas de atención al ciudadano, mejoramiento continuo, transparencia y prevención de la corrupción, gestión oportuna, racionalización de trámites y colaboración interinstitucional.

Que lo anterior no implica nuevos cánones de arrendamiento y representará el uso más eficiente de los recursos, y servirá para promover entre los ciudadanos que acuden por diferentes causas a la entidad, el uso de los servicios que presta en forma gratuita el Centro de Conciliación.

Que la concentración de los servicios en un lugar más accesible, permitirá lograr una gestión que tenga como eje central el servicio al ciudadano y la eficiencia administrativa, mejorar los estándares de atención, y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos y en especial de los vigilados por la Superintendencia.

Que en conclusión, la optimización de los recursos dedicados y el espacio con el que actualmente cuenta la Superintendencia de Puertos y Transporte en su sede de la Calle 37 N° 28B-21, Barrio Soledad, localidad de Teusaquillo, Bogotá, D. C., representa una oportunidad para mejorar la atención al ciudadano, a través de la concentración de los servicios de cara al ciudadano, ubicando en este espacio: la ventanilla única de radicación, la ventanilla encargada de las notificaciones de los actos administrativos que expide la entidad, y los demás servicios o procedimientos, que a la fecha de la expedición del presente acto administrativo o con posterioridad, puedan mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos, acorde a la reorganización y mejoramiento continuo de la entidad, lo cual se traduce en la creación y puesta en funcionamiento del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC).

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1°. *Objeto.* El presente acto administrativo tiene por objeto la creación del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC), a través de la concentración de los servicios o procedimientos de cara al ciudadano, en una misma sede: ventanilla única de radicación, la ventanilla encargada de las notificaciones de los actos administrativos que expide la entidad, y los demás servicios o procedimientos, que a la fecha de la expedición del presente acto administrativo o con posterioridad, puedan mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos, acorde a la reorganización y mejoramiento continuo de la entidad.

Parágrafo 1. La Secretaría General de la Superintendencia de Puertos y Transporte, queda facultada para realizar los cambios administrativos necesarios, para ordenar el cambio del sitio de ubicación o puesto de trabajo de los servidores públicos que sean necesarios para garantizar el óptimo funcionamiento del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC).

Parágrafo 2. La Oficina de Planeación de la Superintendencia de Puertos y Transporte, deberá realizar un seguimiento constante a la implementación de las disposiciones aquí adoptadas, para determinar la necesidad de realizar cambios en los procesos, procedimientos, sistemas de información y demás herramientas que garanticen el buen funcionamiento del CIAC, así como de realizar el seguimiento necesario para su ejecución.

Artículo 2°. *Ubicación.* El Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC), quedará ubicado en la Calle 37 N° 28B-21, Barrio Soledad, localidad de Teusaquillo de la ciudad de

Bogotá o donde la Superintendencia así lo disponga y en él se recibirán sin excepción, todas las comunicaciones dirigidas a la entidad.

Artículo 3°. *Período de transición.* Para garantizar un adecuado periodo de transición y divulgación, se continuará brindando servicios en la Sede Central de la Superintendencia durante un mes más contado a partir de la vigencia del presente acto administrativo. Una vez transcurrido este término, no se prestarán más servicios de cara al ciudadano en la Sede Principal de la entidad.

Artículo 4°. *Divulgación.* La Secretaría General, la Oficina de Planeación y los funcionarios encargados de las comunicaciones de la Superintendencia de Puertos y Transporte, deberán realizar la mayor y mejor divulgación posible de la creación del Centro de Atención Integral al Ciudadano (CIAC), y de los servicios que se concentran en la misma sede, dirigida a los vigilados, a la comunidad en general, a las entidades de control y a las entidades que pertenecen al Sector Transporte y demás entidades o sectores que consideren necesarias.

Artículo 5°. *Publicaciones.* Por medio de la Secretaría General, se publicará el contenido de la presente resolución en un diario de amplia circulación nacional.

Artículo 6°. *Vigencias y derogatorias.* La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el *Diario Oficial* y deroga las disposiciones que le sean contrarias. Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 8 de enero de 2016.

El Superintendente de Puertos y Transporte,

Javier Jaramillo Ramírez.

Imprenta Nacional de Colombia. Recibo 21600038. 12-I-2016. Valor \$279.100.

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 49.753 del martes 12 de enero del 2015 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)