

## RESOLUCION 006 DE 2003

(22 de enero de 2003)

Por la cual se reglamenta el derecho de petición, información, quejas y reclamos en la Dirección General Marítima.

El Director General Marítimo, en ejercicio de sus facultades legales en especial las señaladas en el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, artículo 55 de la Ley 190 de 1995, en el artículo 7 del Decreto ley 2324 de 1984, y

### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 23 y 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; así como accederá los documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley;

Que el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 55 consagran que «Los organismos de la rama ejecutiva del poder público, las entidades descentralizadas del orden nacional, las gobernaciones y las alcaldías de los distritos especiales, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas quejas por el malfuncionamiento de los servicios a su cargo, señalando para ello plazos máximos según la categoría o calidad de los negocios;

Que el numeral 3 del artículo 11 del Decreto ley 2324 de 1984 señala como función y atribución del Director General Marítimo la de expedir los actos y realizar las operaciones para el cumplimiento de las funciones de la Dirección General Marítima, conforme a las disposiciones legales y estatutaria;

Que en mérito de lo anterior, el Director General Marítimo,

### RESUELVE:

#### CAPITULO I

##### **Del derecho de petición**

Artículo 1°. *Procedencia.* La Dirección General Marítima atenderá las peticiones que toda persona tiene derecho a presentar de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, 5 y subsiguientes del Código Contencioso Administrativo, en relación con los asuntos que por su naturaleza legalmente le competen.

Artículo 2°. *Clasificación de las peticiones.* Para los efectos de la presente resolución el derecho de petición comprende:

- a) Derecho de petición en interés general;
  - b) Derecho de petición en interés particular;
  - c) Derecho de petición de información;
  - d) Derecho de formulación de consulta;
- 1) Sobre las actividades de la entidad:

- a) Consulta de documentos.
- b) Certificaciones, y
- c) Expedición de copias.

Artículo 3°. *Formulación de peticiones.* Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas, verbalmente o por escrito, y mediante el empleo de cualquier medio electrónico.

Las peticiones escritas deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. La designación de la dependencia o funcionario al cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan, y
6. La firma del peticionario, su representante y/o apoderado.

Parágrafo. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Artículo 4°. *Lugar de presentación y trámite de las peticiones.* La petición escrita deberá entregarse a la oficina de archivo y correspondencia, dependencia que lo radicará con indicación de la fecha de recibo y número de radicación. Con el número de radicación, el solicitante podrá requerir información sobre el estado de la solicitud. En el evento en que el funcionario suministre copia de la solicitud, se le anotará en ésta la constancia de su recibo.

Artículo 5°. *Peticiones por correo electrónico.* Las peticiones por correo electrónico deberán dirigirse a: [dimar@dimar.mil.co](mailto:dimar@dimar.mil.co), para presentar las peticiones por este medio es necesario que se pueda verificar la identidad del remitente, así como la fecha de recibo del mismo.

Estas peticiones deberán cumplir los requisitos establecidos en el artículo 3º de la presente resolución.

Artículo 6º. *De la verificación de requisitos.* Recibida la petición en la dependencia a la cual corresponda resolverla o contestarla, el funcionario competente verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 3º de la presente resolución, o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de uno de ellos, oficiará al peticionario por una sola vez, para que subsane las fallas de que adolece, cuando ello fuere posible.

Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos y se decidirá con base en aquello que se disponga.

Parágrafo 1º. En caso de que el peticionario, dentro de los dos (2) meses siguientes a la solicitud de cumplimiento de los requisitos o información adicional, no dé respuesta, se entenderá que ha desistido de su petición y se procederá a ordenar su archivo, sin perjuicio de que él mismo presente posteriormente una solicitud.

Parágrafo 2º. Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan o reposen en otras dependencias de la Dirección General Marítima, caso en el cual se allegarán internamente.

Artículo 7º. *Del rechazo de las peticiones.* Habrá lugar al rechazo de las peticiones cuando se presenten de forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otros.

De dicha actuación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación informando los motivos que la produjeron, con copia de los antecedentes pertinentes.

Artículo 8º. *Del término para resolver peticiones.* Las peticiones que se formulen ante la Dirección General Marítima, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Las peticiones de interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
2. Las peticiones de información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
3. Las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
4. Las peticiones que se efectúen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la Dirección, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

5. Las peticiones que tengan por objeto obtener copias y certificaciones relativas a los expedientes correspondientes a las actuaciones que se adelanten en la Dirección General Marítima, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

La respuesta se enviará por correo a la dirección anotada en la solicitud o se entregará personalmente si así lo requiere el peticionario.

Parágrafo. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados anteriormente, se les enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando la causa y la fecha en que se contestará la petición.

Artículo 9°. *De la interrupción de los términos para resolver o contestar.* Los términos señalados en el artículo anterior, de la presente Resolución, se interrumpirán de conformidad con lo previsto en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 10. *De la suspensión de los términos.* Los términos señalados en el artículo 8°, de la presente resolución, se suspenderán durante el trámite del impedimento o incidente de recusación, de que trata el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

Artículo 11. *De la citación de terceros.* Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la Dirección General Marítima, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en los resultados de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

La citación se hará por correo a la dirección que se conozca, si no hay otro medio más eficaz, dando a conocer el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o si se tratare de terceros indeterminados, se hará una publicación del texto o extracto de la petición en el *Diario Oficial* y en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

Parágrafo. La publicación de que trata el presente artículo, una vez ordenada, deberá ser diligenciada por el peticionario dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la orden de realizarla. Si no lo hiciere se entenderá que desiste de la petición.

Artículo 12. *De las peticiones verbales.* Las solicitudes verbales se atenderán en la Dirección General Marítima, dentro del horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las alas 4:30 p.m. de lunes a viernes; en las Capitanías de Puerto el horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Cuando la petición sea verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. Sin embargo si la naturaleza del asunto lo requiere, el funcionario

competente podrá exigir que ciertas peticiones se eleven por escrito, caso en el cual se seguirá el procedimiento señalado para ellas en esta resolución.

## CAPITULO II

### **Petición de información**

Artículo 13. *De la información general.* Los documentos relacionados con el funcionamiento de la Dirección General Marítima, las normas que le dan origen y definen sus funciones, su naturaleza y estructura, el organigrama de la entidad y el manual de funciones, podrán ser consultados en la Biblioteca Técnica Marítima de esta Dirección durante el horario de atención al público.

Artículo 14. *De la información particular.* Las solicitudes dirigidas a consultar y obtener acceso a la información sobre los actos de la Dirección General Marítima, así como aquellas tendientes a obtener copia de los documentos que reposen en la misma, deberán tramitarse por conducto de la dependencia competente de acuerdo a la solicitud.

Artículo 15. *Del pago de las fotocopias.* Cuando la solicitud de información requiera la expedición de fotocopias, estas tendrán un costo de cien pesos (\$100) moneda corriente, el cual se reajustará anualmente, de conformidad con lo señalado en el artículo 3º de la Ley 242 de 1995.

Para el efecto se le indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que para la entrega de las fotocopias se deberá cancelar previamente el valor que ocasione en la Pagaduría de la Dirección General Marítima y presentar el recibo correspondiente al Jefe de la Dependencia respectiva. Para ello cuenta con un plazo no superior a dos (2) meses a partir del recibo de la comunicación por parte de esta Dirección. De lo contrario se entenderá que ha desistido de la solicitud.

Artículo 16. *De la información de carácter reservado.* La Dirección General Marítima solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante acto debidamente motivado, cuando estos tengan carácter reservado, conforme a la Constitución y la ley.

Las peticiones resueltas negativamente deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público.

Parágrafo 1º. El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Parágrafo 2º. De conformidad con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 594 de 2000, la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta años de su expedición. Cumplidos éstos, el documento por este solo hecho no adquiere el carácter histórico y

podrá ser consultado por cualquier ciudadano, y la autoridad que esté en su posesión adquiere la obligación de expedir a quien lo demande copias o fotocopias del mismo".

Artículo 17.*De la insistencia del peticionario.* En caso de que se niegue la solicitud de documentos a que se refiere el artículo anterior, si la persona interesada insiste en la solicitud corresponderá al Tribunal de lo Contencioso Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos decidir en única instancia si acepta o no la petición formulada o si se debe atender parcialmente.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación al tribunal competente para que este decida.

Artículo 18.*Documentos publicados.* Cuando la solicitud de consulta o expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así se informará al peticionario indicando el número y la fecha del periódico, boletín o gaceta en la cual se hizo la divulgación, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 57 de 1985.

Artículo 19.*Examen de documentos.* El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y con la autorización concedida por el jefe de la oficina respectiva.

### CAPITULO III

#### **Consultas**

Artículo 20.*Del derecho a formular consultas.* Toda persona tiene derecho a elevar consultas, las cuales serán absueltas por el jefe de cada división o del área respectiva o por los funcionarios que estos designen.

Artículo 21.*Del alcance de la respuesta.* Las consultas serán resueltas mediante conceptos, los cuales no comprometen la responsabilidad de la Dirección y no son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

### CAPITULO IV

#### **Quejas, reclamos y sugerencias**

Artículo 22.*Funciones Oficina de Quejas y Reclamos.* Son funciones de la Oficina de Quejas y Reclamos:

a) Las contempladas de los artículos 49 y 54 de la Ley 190 de 1995 y el Decreto Reglamentario 2235 de 1995;

b) La de ser centro de información de los ciudadanos sobre los siguientes temas de la entidad:

- Organización de la entidad.
- Misión que cumple.
- Funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
- Normatividad de la entidad.
- Mecanismos de participación ciudadana.
- Informar sobre los contratos que celebre la entidad según las normas vigentes.
- Informar y orientar sobre la estructura y funciones generales del Estado.

Artículo 23.*Recepción de quejas y reclamos.* La Oficina de Quejas y Reclamos (ubicada en el segundo piso, nivel B de la Transversal 41 número 27-50 CAN, PBX 2200490 extensión2512) será la encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los funcionarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones de la entidad, las cuales podrán formularse personalmente en forma verbal, mediante escrito o por medios electrónicos.

Artículo 24.*Trámite.* Las quejas y reclamos se tramitarán y resolverán dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación. Cumplido este términos e informará al interesado el resultado de su gestión y, si es el caso de los correctivos instrucciones que se impartieron para que la anomalía no se vuelva a presentar.

Artículo 25.*Quejas, reclamos presentados en las capitanías.* Cuando las quejas, reclamos y sugerencias se formulen en las Capitanías serán recibidas, tramitadas y resueltas por la oficina de quejas y reclamos o en su defecto por la Secretaría General de la correspondiente Capitanía, debiendo informar lo resuelto a la Secretaría General de la Dirección General Marítima.

Artículo 26.*Quejas contra funcionarios.* Cuando se trate de quejas contra personas que presten sus servicios en la Dirección, o cuando se establezca la posibilidad de que una de ellas haya podido incurrir en conducta irregular que pueda dar origen a una investigación disciplinaria, se dará traslado del escrito o de lo actuado a la Secretaría General de la Dirección General Marítima, para lo de su competencia.

## CAPITULO V

### **Disposiciones generales**

Artículo 27.*Peticiones no relacionadas con la entidad.* Las peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la entidad serán remitidas al organismo o entidad competente, a más

tardar el día hábil siguiente a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario sobre el trámite realizado.

Artículo 28.*Desistimiento.* Los interesados podrán desistir expresamente de sus peticiones, en cualquier tiempo antes de que se adopte la decisión definitiva, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público.

Artículo 29.*Notificaciones y recursos.* Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular y que sean susceptibles de recursos deberán notificarse en los términos previstos en el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 30.*Uniformidad jurídica.* Con el fin de mantener la uniformidad jurídica en la atención a los derechos de petición que impliquen alcances de contenido jurídico, será necesario coordinar la respuesta con la Oficina Jurídica de la Capitanía de Puerto o de la Dirección General Marítima o con la dependencia que en el futuro haga sus veces.

Artículo 31.*Responsabilidad por la indebida aplicación de los trámites.* Los funcionarios a quienes se haya otorgado la competencia para atender los asuntos de que trata la presente resolución, serán responsables por la indebida atención de las peticiones a su cargo.

Artículo 32.*Sanciones.* El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en la Ley 734 de 2002, en los artículos 76 del Código Contencioso Administrativo, 29 de la Ley 57 de 1985 y demás normas concordantes.

Artículo 33. Los aspectos no contemplados en el presente reglamento se resolverán conforme con los principios y términos previstos en el Código Contencioso Administrativo y demás normas concordantes.

Artículo 34. La presente resolución rige a partir de su publicación, previa aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 22 de enero de 2003.

**ORIGINAL FIRMADO**

Contralmirante CARLOS HUMBERTO PINEDA GALLO.  
Director General Marítimo