

- Con la finalización de la emergencia sanitaria ¿el tiempo para la respuesta de las peticiones vuelve a ser el mismo?

Si, los tiempos serán los que contempla la Ley 1755 de 2015

- ¿qué sucede cuando una petición no es respondida en el tiempo estipulado?

Por ley hay una sanción disciplinaria al funcionario por no dar respuesta a una petición en el tiempo establecido -Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria.

- ¿qué sucede si un usuario radica una queja hacia una persona que hace parte del front office?

Se realiza el proceso correspondiente con el fin de identificar si lo relacionado por el usuario es atribuible al asesor, en caso tal se realiza el proceso correspondiente.

- ¿La presunta irregularidad aparte de hechos delictivos o faltas disciplinarias que otras faltas hacen parte de esta?
Violación a las normas de Marina Mercante.

- ¿La petición de información cuanto tiempo demora en ser respondida?

De acuerdo a la CR-20200065, por la emergencia sanitaria se tiene un tiempo establecido de 20 días hábiles, De acuerdo a la Ley 1755 tiene un tiempo de respuesta de 10 días hábiles.

- ¿La petición de consulta cuanto tiempo demora en ser respondida?

De acuerdo a la CR-20200065, por la emergencia sanitaria se tiene un tiempo establecido de 35 días hábiles, De acuerdo a la Ley 1755 tiene un tiempo de respuesta de 30 días hábiles.

- ¿Se puede desistir de una petición? ¿Cómo se debe hacer?

Una vez ingresa la petición y se evidencia que la solicitud no se encuentra completa, se solicitará aclaración al usuario, el cual cuenta con 30 días hábiles para que aporte la información faltante, si no envía la información la petición se tomará como desistida. Artículo 17. Ley 1755 de 2015 Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al

petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

- ¿En qué momento se puede acceder a una Queja?
Cuando haya Manifestación de inconformidad por el comportamiento inadecuado de un funcionario, tal cual como lo indica la Ley 1755 de 2015
- ¿La consulta de estupefacientes se relaciona como petición entre autoridades?

No, esta consulta se realiza internamente, la cual no cuenta con un tiempo establecido por lo que no puede solicitarse como una petición. De acuerdo a lo establecido el Decreto 019 de 2012 Artículo 79. CARENANCIA DE INFORMES POR TRÁFICO DE ESTUPEFACIENTES CON FINES MARÍTIMOS. La Dirección General Marítima —DIMAR- hará la verificación de carencia de informes por tráfico de estupefacientes relacionada con comportamientos referidos a delitos de tráfico de estupefacientes y conexos, lavado de activos, testaferrato y enriquecimiento ilícito.

- ¿En la atención presencial, en que situaciones se puede radicar una PQRS?

Cuando el ciudadano lo requiera; el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

- ¿A qué le llamamos reconocimiento de un derecho?

Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.