CIRCULAR EXTERNA NÚMERO 000016 DE 2018

(abril 16)

PARA:	Sociedades Portuarias, muelle homologados, Titulares de licencias portuarias y de autorizaciones portuarias
DE:	Superintendencia delegada de puertos.
ASUNTO:	Implementación indicador medición de la calidad del servicio

La presente circular tiene por objeto, implementar un indicador para la medición de la calidad del servicio, en todas las instalaciones portuarias del país. Lo anterior en ejercicio de las funciones y competencias otorgadas por la Ley 1ª de 1991, Decreto número 101 de 2000, Decreto número 1016 de 2000, modificado por el Decreto número 2741 de 2001, especialmente lo instituido en el artículo 12 del Decreto número 2741 de 2001:

*"**Artículo 12.** Superintendencia Delegada de Puertos. Son funciones de la Superintendencia Delegada de Puertos las siguientes: 2. Velar por el cumplimiento de los principios de libre acceso, calidad y seguridad, en la prestación del servicio de transporte e infraestructura marítima, fluvial y portuaria. (...) 7. Adoptar los mecanismos de supervisión de las áreas objeto de vigilancia. (...) 12. Evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa y de la calidad del servicio de las empresas de servicio de transporte de su competencia y de los concesionarios en materia portuaria, de acuerdo con los indicadores y parámetros definidos por la Comisión de Regulación del Transporte".*

De igual manera, con la expedición de la Resolución número 850 del 6 de abril de 2017, por medio de la cual se establece el contenido del Reglamento de Condiciones Técnicas de Operación de los puertos marítimos y se dictan otras disposiciones, en el parágrafo único del artículo 65 instituyó lo siguiente:

Parágrafo. La Superintendencia de Puertos y Transporte establecerá y/o ajustará dentro del año siguiente a la entrada en vigencia de la presente resolución los **procedimientos relacionados con la medición de eficiencia y calidad de los servicios prestados**, así como los necesarios para garantizar el cumplimiento del Reglamento de Condiciones Técnica de Operación por parte de los autorizados.

Con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones de las citadas normas en documento anexo se definieron los mecanismos a través de encuestas, para que cada instalación portuaria, adelante con sus usuarios una medición de la calidad del servicio.

Para tal fin se han segmentado las encuestas de la siguiente manera (ver archivo Excel adjunto).

1. Navieros de línea regular
2. Autoridades (Dimar, Dian, ICA, Invima, Antinarcoticos, etc.).
3. Proveedores (Agentes de aduana, Agentes Marítimos, Operadores Portuarios, Prácticos, Remolcadores, Transportistas...).

Las instalaciones portuarias deberán acoger el indicador de medición de calidad del servicio, y para ello realizarán como mínimo 120 encuestas aleatorias anuales (10 encuestas mensuales), incluyendo los diferentes tipos de usuarios según la segmentación de las encuestas.

Es responsabilidad de cada instalación portuaria, realizar la tabulación de las encuestas, para lo cual en archivo Excel adjunto encontrará una hoja denominada "Tabulación"; la Superintendencia de Puertos y Transporte, durante las visitas de inspección realizará auditoría a la medición de la Calidad del Servicio y/o cuando lo requiera podrá solicitar información sobre este particular.

La presente Circular rige a partir de la fecha de su publicación en el ***Diario Oficial*** y en el portal web de la Superintendencia de Puertos y Transporte, siendo de obligatorio cumplimiento, y su inobservancia dará lugar a las acciones administrativas correspondientes.

Dada en Bogotá, D. C., a 16 de abril de 2018.

Publíquese y cúmplase.

Rodrigo José Gómez Ocampo.

(C. F.).

Nota: Este documento fue tomado directamente de la versión PDF del Diario Oficial 50.574 del martes 24 de abril del 2018 de la Imprenta Nacional (www.imprenta.gov.co)