

RESOLUCIÓN SSPD 20051300028775 DE 2005

(noviembre 28)

Diario Oficial No. 46.113 de 05 de diciembre de 2005

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por la Resolución 2305 de 2006>

Por la cual se establece el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los usuarios a través del Sistema único de Información, SUI.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 2305 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.176 de 8 de febrero de 2006, 'Por la cual se establece el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Unico de Información, SUI'.

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS,

en ejercicio de sus facultades y en especial de las que le confieren las Leyes [142](#) de 1994 y [689](#) de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos [53](#) de la Ley 142 de 1994 y [14](#) de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos, establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Unico de Información, SUI, que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia;

Que de conformidad con la Resolución SSPD 321 de 2003, las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios a que se refiere la Ley [142](#) de 1994 deben reportar la información a través del Sistema Unico de Información, SUI;

Que el artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo [13](#) de la Ley 689 de 2001, dispone que es competencia de la SSPD evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a su inspección, vigilancia y control, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación;

Que algunos de esos indicadores requieren para su evaluación información sobre peticiones, quejas y recursos que los suscriptores y/o usuarios presentan a los prestadores de servicios públicos de conformidad con los artículos [152](#), [153](#) y [154](#) de la Ley 142 de 1994,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 2305 de 2006> Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, aseo, telecomunicaciones, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP) deberán

preparar y enviar a través del SUI, en los plazos y condiciones señalados en esta Resolución y sus anexos A y B, la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios, recibida en el período de reporte, así como las pendientes de resolver de períodos anteriores.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 2305 de 2006> Los prestadores de servicios públicos domiciliarios a que se refiere el artículo anterior, deberán reportar al SUI, a través del sitio [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co), dentro de los primeros diez (10) días calendario de cada mes, la relación de peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios, correspondientes al mes anterior que fueron presentadas al prestador de forma verbal o escrita.

El reporte de información se efectuará de conformidad con los anexos A y B de la presente resolución, a partir del mes de febrero de 2006, con la relación de las peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios recibidas en el mes de enero, así como las pendientes de resolver.

PARÁGRAFO. Para el sector de telecomunicaciones la información de atención de solicitudes correspondiente al cuarto trimestre de 2005, se reportará a más tardar el 31 de enero de 2006 en el formulario 26 definido en la Resolución SSPD 5100 de 2003.

Para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los prestadores reportarán a más tardar el 31 de enero de 2006, la información de PQR del mes de diciembre de 2005, según lo establecido en las Circulares Conjuntas SSPD-CRA 002 y 004 de 2004.

En consecuencia, quedarán sin vigencia los formularios números 26 de la Resolución SSPD 5100 de 2003, 1.2.1 y 1.2.2 de la Circular SSPD CRA 004 y 1.1.7 y 1.1.8 de la Circular SSPD CRA 002, una vez sea reportada la información del año 2005.



ARTÍCULO 3o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 2305 de 2006> Efectuado el reporte de la información, esta se considera oficial para todos los efectos previstos en la ley. Los prestadores de servicios públicos sólo podrán solicitar modificaciones de la información reportada, siempre y cuando se efectúe mediante petición motivada, dirigida por el representante legal de la empresa a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos, Esta entidad evaluará la petición y adoptará las decisiones pertinentes, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [5](#) de la Resolución 2305 de 2006> La presente resolución rige a partir de su publicación en el **Diario Oficial**.

Publíquese y cúmplase.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

ANEXO A.

FORMATO A. RECLAMACIONES.

Para los efectos del presente anexo se consideran reclamaciones aquellas peticiones, quejas o recursos presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.

La información de reclamaciones corresponde a:

- a) Reclamaciones recibidas durante el período de reporte;
- b) Reclamaciones por resolver;
- c) Reclamaciones resueltas en el periodo de reporte.

Este formato consiste en un archivo en el cual cada campo se encuentra separado por una coma, que cumpla con las especificaciones establecidas para archivos planos (tipo csv), y que contiene las siguientes columnas y en el orden expuesto a continuación:

1	Código DANE
2	Servicio
3	Radicado recibido
4	Fecha reclamación
5	Tipo de trámite
6	Detalle de la causal
7	Número de cuenta
8	Tipo de identificación del usuario
9	Número de identificación del usuario
10	Número de factura
11	Tipo de respuesta
12	Fecha respuesta
13	Radicado respuesta
14	Fecha de notificación
15	Tipo de notificación
16	Fecha de traslado a SSPD

Donde:

1. Código DANE: Hace referencia al municipio o centro poblado donde el usuario o suscriptor recibe el servicio, para el caso de los suscriptores potenciales el sitio donde se solicita el servicio. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: DMMMMCCC, donde “DD” es el código del departamento, “MMM” corresponde al código del municipio y “CCC” corresponde al código del centro poblado. Para los casos en que no aplique el centro poblacional, se debe diligenciar 000.

2. Servicio. Corresponde al servicio al cual pertenece la PQR, según la siguiente tabla:

Código	Servicio
1	Acueducto
2	Alcantarillado
3	Aseo
4	Energía Eléctrica
5	Gas combustible por redes
6	Telecomunicaciones
7	Gas Licuado de Petróleo

3. Radicado recibido. Corresponde al número único de identificación de radicado o número de recepción asignado por la empresa a la PQR recibida de forma verbal, escrita o cualquier otro medio. Incluye las reclamaciones recibidas de terceros por traslado de competencia. El

diligenciamiento de este campo es obligatorio y debe corresponder a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres.

Cuando se presente una solicitud o reclamación que acumule varias causales, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido. Si la misma reclamación versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma información por cada servicio.

4. Fecha reclamación. Fecha en la cual fue radicada la reclamación por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo es obligatorio y debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

5. Tipo de trámite. Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del tipo de trámite, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
1	Petición
2	Queja
3	Recurso de reposición
4	Recurso de apelación

El diligenciamiento de este campo es obligatorio.

6. Detalle de la causal. Corresponde al código asignado a la razón de la reclamación.

CONSULTAR TABLA EN EL ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF

7. Número de cuenta o línea telefónica. Es el Número Unico de Identificación del Usuario, domicilio o predio con el cual la empresa identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica, gas combustible por redes y GLP hace referencia al NIU; servicio de acueducto, alcantarillado y aseo al NUID y servicio de telecomunicaciones al número telefónico o cuenta.

Este número debe ser único e inmodificable, salvo que exista razón justificada, caso en la cual la modificación y su causa deberán ser informadas oportunamente al administrador del SUI. No aplica en el caso que la petición o reclamo corresponda al tipo de causal “Negación de Petición” (específicamente instalación).

8. Tipo de identificación del suscriptor o usuario. Código que hace referencia al tipo de identificación del suscriptor o usuario que interpone la reclamación, ante el prestador de servicio, con sujeción a la siguiente tabla:

Código	Descripción
1	Cédula de Ciudadanía
2	Cédula de Extranjería
3	NIT

9. Número de identificación. Corresponde al número de identificación del suscriptor o usuario de acuerdo con la clasificación del tipo de identificación de la tabla anterior.

10. Número de factura. Corresponde al número de factura objeto de la reclamación, asignada por el prestador del servicio público. Debe corresponder a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres. Cuando la petición o reclamación sea por más de una factura cada una de ellas deberá tener un registro independiente con el mismo número de radicación.

11. Tipo de respuesta. Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la reclamación efectuada por el suscriptor o usuario, conforme a la siguiente tabla:

Código	Descripción
1	Confirma
2	Modifica
3	Revoca
4	Rechazo
5	Traslado por competencia
6	Pendiente de respuesta
7	Sin respuesta
8	Archivo

- 1. Confirma. Cuando el prestador no acepta ninguna de las pretensiones del usuario.
- 2. Modifica. Cuando el prestador acepta parcialmente las pretensiones del usuario.
- 3. Revoca. Cuando el prestador acepta todas las pretensiones del usuario en el sentido en que fueron pedidas.
- 4. Rechazo. Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición en subsidio de apelación, por las causales establecidas en el Código Contencioso Administrativo o en el artículo [155](#) de la Ley 142 de 1994.
- 5. Traslado por competencia. Cuando la reclamación no es de competencia de la ESP.
- 6. Pendiente de respuesta. Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por práctica de pruebas.
- 7. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
- 8. Archivo. Cuando el trámite termina por conciliación o por desistimiento presentado por el usuario.

12. Fecha respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la reclamación del usuario. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006. En el caso en que la petición, queja o recurso se encuentre en el estado “Pendiente de respuesta” o “Sin respuesta”, no se debe diligenciar este campo.

13. Radicado respuesta. Corresponde al número de radicado asignado por el prestador a la respuesta dada a la petición, queja o recurso del usuario. En el caso en que la petición, queja o recurso se encuentre en el estado “Pendiente de respuesta” o “Sin respuesta” no se debe diligenciar este campo. Debe corresponder a una cadena alfanumérica definida por el prestador.

14. Fecha notificación. Fecha en la cual el prestador notifica al suscriptor o usuario sobre la respuesta dada a su reclamación. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006. En el caso en que la petición, queja o recurso se encuentre en el estado “Pendiente de respuesta” o “Sin respuesta”, no se debe diligenciar este campo y si en el período de reporte se dio respuesta a la reclamación pero aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar en el siguiente período.

15. Tipo de notificación. Corresponde al tipo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de notificación
1	Notificación personal
2	Notificación por estado

16. Fecha Traslado a SSPD. Corresponde a la fecha en que el prestador da traslado al Recurso de Reposición en subsidio de Apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos. El diligenciamiento de este campo es obligatorio cuando Tipo de Reclamación es igual a 4 (Recurso de Reposición en subsidio de Apelación). Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

ANEXO B.

#### FORMATO B. INFORMACION DE PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACION.

Para los efectos del presente anexo, se consideran peticiones que no constituyen reclamación, aquellas que sean presentadas por los suscriptores o usuarios a los prestadores y que no se derivan de una inconformidad o controversia entre el usuario y la empresa.

La información de peticiones corresponde a:

- a) Peticiones pendientes de periodos anteriores, esto es aquellas peticiones que no hayan sido rechazadas, pendiente de gestión de usuario o aceptadas ejecutadas;
- b) Peticiones recibidas durante el periodo de reporte.

Este formato consiste en un archivo en el cual cada campo se encuentra separado por una coma, que cumpla con las especificaciones establecidas para archivos planos (tipo csv) y que contiene las siguientes columnas y en el orden expuesto a continuación:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Código DANE	Servicio	Radicado recibido	Fecha de la petición	Clase de petición	Número de cuenta	Tipo de identificación del usuario	Número de identificación del usuario	Tipo de respuesta	Fecha respuesta	Radicado respuesta	Fecha de notificación	Tipo de notificación	Fecha de Ejecución

Donde:

1. Código DANE: Hace referencia al municipio o centro poblado donde el usuario o suscriptor recibe el servicio, para el caso de los suscriptores potenciales el sitio donde se solicita el servicio. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia con la siguiente estructura: DDMMMCCC, donde “DD” es el código del departamento, “MMM” corresponde al código del municipio y “CCC” corresponde al código del centro poblado. Para los casos en que no aplique el centro poblado, se debe diligenciar 000.

2. Servicio. Corresponde al servicio al cual pertenece la petición, de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Servicio
1	Acueducto
2	Alcantarillado
3	Aseo
4	Energía Eléctrica
5	Gas combustible por redes
6	Telecomunicaciones
7	Gas Licuado de Petróleo

3. radicado recibido. Corresponde al número único de identificación de radicado o número de recepción asignado por la empresa a la petición, recibidos de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. El diligenciamiento de este campo es obligatorio y debe corresponder a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres.

Cuando se presente una petición que acumule varias clases de peticiones, se pueden registrar una a una con el mismo número de radicado recibido, los cuales se diferenciarán por el tipo de petición.

4. Fecha petición. Fecha en la cual fue radicada la petición del suscriptor o usuario. El diligenciamiento de este campo es obligatorio y debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

5. Clase de petición. Corresponde al código asignado al tipo de petición. Corresponde a uno de los siguientes códigos:

**CONSULTAR TABLA EN EL ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF**

6. Número de cuenta. Es el Número Único de Identificación del Usuario, domicilio o predio con el cual la empresa identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica, gas combustible por redes y GLP hace referencia al NIU; para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo al NUID y para el servicio de telecomunicaciones, al número telefónico.

Este número debe ser único e inmodificable, salvo que exista razón justificada, caso en el cual la modificación y su causa deberán ser informadas oportunamente al administrador del SUI. En el caso de ser una petición de Conexión o instalación este campo no es obligatorio.

7. Tipo de identificación del usuario. Código que hace referencia al tipo de identificación del suscriptor o usuario que interpone la petición ante el prestador de servicio, con sujeción a la siguiente tabla.

Código	Descripción
1	Cédula de ciudadanía
2	Cédula de extranjería
3	NIT

8. Número de identificación. Corresponde al número de identificación del suscriptor o usuario de acuerdo con la clasificación del tipo de identificación de la tabla anterior.

9. Tipo de respuesta. Corresponde al código asignado al estado de la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme a la siguiente tabla:

Código	Descripción
1	Rechazada
2	Pendiente de respuesta
3	Aceptada en trámite
4	Pendiente gestión del usuario
5	Aceptada ejecutada
6	Sin respuesta
7	Traslado por competencia

- 1. Rechazada: Cuando por razones normativas, técnicas u operativas no es posible atender la petición.
- 2. Pendiente de respuesta. Cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por práctica de pruebas.
- 3. Aceptada en trámite. Cuando la empresa acepta la petición y se encuentra en trámite para la ejecución.
- 4. Pendiente gestión del usuario. Cuando la empresa acepta la petición y la ejecución depende exclusivamente de trámites que debe realizar el usuario.
- 5. Aceptada ejecutada. Cuando la empresa acepta la petición y ha ejecutado el requerimiento.
- 6. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
- 7. Traslado por competencia. Cuando la petición no es de competencia de la ESP.

10. Fecha respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la petición del suscriptor o usuario. En el caso en que la petición no se encuentre resuelta y el campo Tipo de Respuesta sea “Sin respuesta”, el diligenciamiento de este campo no es obligatorio. Debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

11. Radicado respuesta. Corresponde al número de radicado asignado por la empresa a la respuesta dada a la petición del suscriptor o usuario. En el caso en que la petición no se encuentre resuelta y el campo Tipo de Respuesta sea “Sin respuesta”, el diligenciamiento el campo deberá ir vacío. Debe corresponder a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres.

12. Fecha notificación. Fecha en la cual el prestador notifica al suscriptor o usuario sobre la respuesta dada a su petición cuando aplique. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por



ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

13. Tipo de notificación. Corresponde al tipo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de notificación
1	Notificación personal
2	Notificación por estado

14. Fecha de ejecución. Fecha en la cual se ejecutó efectivamente la petición del suscriptor o usuario. El diligenciamiento de este campo solo se aplica cuando el tipo de respuesta sea “Aceptada Ejecutada”. Debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “primero de marzo de 2006” se registra como 01-03-2006.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.  
Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones  
ISSN 2256-1633  
Última actualización: 5 de julio de 2020

