

RESOLUCIÓN 20061300038255 DE 2006

(octubre 10)

Diario Oficial No. 46.480 de 12 de diciembre de 2006

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Por la cual se reglamenta el sistema de quejas, reclamos y sugerencias en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Modificada por la Resolución 3255 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.997 de 28 de febrero de 2011, 'Por la cual se deroga el artículo [11](#) de la Resolución SSPD - 20061300038255 del 10 de octubre de 2006'

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS,

en ejercicio de sus facultades legales y en especial las conferidas por los artículos [32](#) del Código Contencioso Administrativo y 7.34 del Decreto 990 de 2002, y

CONSIDERANDO:

Que los artículos [209](#) de la Constitución Política y [30](#) del Código Contencioso Administrativo establecen que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad;

Que según lo dispuesto por el artículo 30 de la Ley 58 de 1982, los servidores públicos deben tener en cuenta que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales, la adecuada prestación de servicios públicos y la efectividad de derechos o intereses de los administrados reconocidos por la ley;

Que de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 10 de la Ley 58 de 1982, las entidades públicas deberán reglamentar la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995, establece la obligación de resolver y contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición,

RESUELVE:

CAPITULO I.

DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

ARTÍCULO 10. OBJETIVO. La presente reglamentación tiene por objeto la implementación de un sistema integrado que agilice la recepción, resolución y seguimiento de las quejas, reclamos y

sugerencias formuladas por los ciudadanos sobre la gestión institucional.



ARTÍCULO 2o. PROCEDENCIA. Toda persona podrá presentar quejas, reclamaciones y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y sobre la actuación de sus servidores.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se adoptan las siguientes definiciones:

Queja: Es la manifestación de inconformidad que formula una persona en relación con los servicios a cargo de la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios y/o la actuación de sus servidores.

Reclamo: Es la exigencia que formula un ciudadano para demandar el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y del personal a su servicio.

Sugerencia: Es una propuesta o recomendación para el mejoramiento de la atención al ciudadano frente al servicio.



ARTÍCULO 4o. PRESENTACIÓN. Para la presentación de las quejas, reclamos o sugerencias, el ciudadano podrá utilizar el medio escrito o formato predeterminado, tecnológico o electrónico, línea telefónica, fax, call center o el buzón de sugerencias, dispuestos por la Entidad para tal efecto.



ARTÍCULO 5o. REQUISITOS. La queja, reclamo o sugerencia deberá contener por lo menos la siguiente información:

1. Nombre y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado, indicando el documento de identidad y la dirección de su domicilio.
2. Objeto de la queja, reclamo o sugerencia.
3. Las razones en las que se apoya.
4. La relación de los documentos que aporta.
5. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.



ARTÍCULO 6o. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos se tramitarán y contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general (artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995).



ARTÍCULO 7o. TRÁMITE. Una vez radicada la queja, reclamo o sugerencia, el Coordinador del Centro de Gestión Documental y Correspondencia de la Sede Central de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios procederá a dar traslado de la misma a la dependencia o

funcionario competente, quien deberá dar respuesta al que joso dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de radicación en la Entidad.

Cuando la solicitud se radique en las Direcciones Territoriales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el Director Territorial le dará trámite si es de su competencia, de lo contrario la remitirá a través del sistema de gestión documental ORFEO al Director General Territorial para que este la traslade al funcionario o dependencia competente para resolver.

PARÁGRAFO: No se dará trámite a las quejas, reclamos o sugerencias irrespetuosas.



ARTÍCULO 8o. BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. En las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se instalará en lugar visible y de fácil acceso al público, un buzón con el fin de que los usuarios depositen las quejas, reclamos y sugerencias para el mejoramiento de la atención al ciudadano.

CAPITULO II.

CREACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.



ARTÍCULO 9o. Créase el Comité de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual estará conformado por el Secretario General o su delegado, quien lo presidirá, el Jefe de Control Interno, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, el Director Administrativo y el Director General Territorial. A las reuniones podrán asistir las personas que determine el Comité.

El Coordinador del Centro de Gestión Documental y Correspondencia ejercerá la secretaría técnica del comité y levantará las actas de las reuniones del mismo.



ARTÍCULO 10. FUNCIONES. Son funciones del Comité de Seguimiento al Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, las siguientes:

1. Efectuar el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentados por los ciudadanos en relación con los servicios que presta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
2. Analizar los informes que presente la Oficina de control Interno sobre quejas, reclamos y sugerencias y recomendar al Superintendente las acciones de mejoramiento en la prestación de los servicios a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
3. Coordinar con el Jefe de la dependencia de quejas, reclamos y sugerencias del Departamento Nacional de Planeación y de las demás entidades que pertenezcan al sector, actividades tendientes a lograr una mayor eficiencia y eficacia del sistema.
4. Las demás que le asigne el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a la naturaleza de sus funciones.

ARTÍCULO 11. <Artículo derogado por el artículo [1](#) e la Resolución 3255 de 2011>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [1](#) e la Resolución 3255 de 2011, publicada en el Diario Oficial No. 47.997 de 28 de febrero de 2011.

Destaca el editor el siguiente considerando:

'Que al citar dicha norma, la Superintendencia de Servicios Públicos incurrió en un error puesto que la norma pertinente era el artículo [53](#) de dicha ley, el cual fue derogado por la Ley 617 de 2000, razón por la cual no es aplicable.'

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 38255 de 2006:

ARTÍCULO 11. La Oficina de Control Interno presentará los informes de que trata el artículo [54](#) de la Ley 190 de 1995.



ARTÍCULO 122.<sic> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación, previa revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN.

Nota: La presente resolución fue aprobada mediante la Resolución número 357 expedida el 5 de diciembre de 2006 por el Procurador General de la Nación.



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

