

RESOLUCIÓN SSPD - 20151300052855 DE 2015

(diciembre 1o)

Diario Oficial No. 49.726 de 14 de diciembre de 2015

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015
La Resolución 54575 de 2015 entra en vigencia el 1o. de julio de 2016.>

Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI).

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015, 'por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)', publicada en el Diario Oficial No. 49.770 de 29 de enero de 2016. La Resolución 54575 de 2015 entra en vigencia el 1o. de julio de 2016.

LA SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las conferidas por los numerales 4 y 22 del artículo [79](#) de la Ley 142 de 1994 y por los artículos [13](#) y [14](#) de la Ley 689 de 2001, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos [53](#) y [79.9](#) de la Ley 142 de 1994 y [14](#) de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, establecer, administrar, mantener y operar el registro de la información de los prestadores de estos servicios, denominado en la ley, como el Sistema Único de Información (SUI), el cual se surte de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia.

Que el artículo [14](#) citado, señala que el sistema de información que para el efecto desarrolle la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será único para cada uno de los servicios públicos domiciliarios, así como para las actividades inherentes y las actividades complementarias a los mismos, de que tratan las Leyes [142](#) y 143 de 1994 y demás normas concordantes.

Que la norma en mención señala igualmente, que el SUI tendrá entre otros propósitos, el de servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia; apoyar las funciones asignadas a las Comisiones de Regulación; facilitar información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el numeral 9.4 del artículo [9o](#) de la Ley 142 de 1994.

Que de conformidad con lo dispuesto en 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 esta Superintendencia, a través del Sistema Único 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 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 estos indicadores requieren de la información que sobre peticiones, quejas y recursos presentan los suscriptores y/o usuarios, ante los prestadores de servicios públicos, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos [152](#), [153](#) y [154](#) de la Ley 142 de 1994.

Que posteriormente fueron expedidas las Resoluciones SSPD 20061300002305 del 2 de febrero de 2006^[1], SSPD 20094000015085 del 11 de junio de 2009^[2] y 20101300048765 de 2010^[3], a través de las cuales se estableció el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios, a través del Sistema Único de Información (SUI), y se regularon otros aspectos adicionales de dicho sistema.

Que de igual manera, con la expedición de nuevas disposiciones regulatorias, aplicables a los servicios de agua potable y saneamiento básico, contenidas en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 720 de 2015, se hace necesario realizar ajustes al reporte de información de reclamaciones, de tal manera que las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, puedan cumplir con las obligaciones previstas en las normas legales y regulatorias vigentes.

Que en efecto, la Resolución CRA 688 de 2014^[4], define la verificación del régimen de calidad y descuentos asociado al indicador de reclamos comerciales, el cual medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación.

Que de igual forma, el artículo 61 de la Resolución CRA 720 de 2015^[5], señala que el reconocimiento de descuentos en la factura del servicio a los usuarios afectados, se realizará siempre y cuando durante el semestre de análisis, la persona prestadora haya incumplido la meta establecida respecto de las reclamaciones comerciales por facturación presentadas por los usuarios, y estas hayan sido resueltas a su favor en segunda instancia en ese lapso de tiempo.

Que de acuerdo con lo manifestado, para verificar los descuentos aplicados a los usuarios por dicho concepto, se requiere contar con la información sobre los recursos por facturación que los suscriptores y/o usuarios han presentado ante las personas prestadoras de servicios públicos, y que se remiten a esta entidad.

Que por su parte, el artículo [55](#) de la Ley 190 de 1995^[6], señala que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo para los Derechos de Petición.

Que si bien el seguimiento a la atención de las quejas, reclamos y derechos de petición por parte de los prestadores, es el instrumento que permitirá el cumplimiento de los términos legales y la adopción de las medidas necesarias para el efecto, esta Superintendencia solo requerirá el reporte de tales solicitudes a los prestadores, con el fin de tomar las acciones de inspección, vigilancia y

control que de estas se deriven.

Que de igual manera, para efectos de optimizar la gestión de la entidad y poder efectuar un control más estricto a las reclamaciones efectuadas por los usuarios, es necesario unificar los parámetros de definición de la información transversal, determinando cuáles son las causales más frecuentes de reclamación, circunstancia que permite medir la gestión de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015. Rige a partir del 1o. de julio de 2016.> Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, 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 la presente resolución y sus anexos, la información sobre derechos de petición, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el período de reporte, así como las pendientes de resolver, correspondientes a períodos anteriores.



ARTÍCULO 2o. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015. Rige a partir del 1o. de julio de 2016.> La información señalada en el artículo anterior, debe reportarse mensualmente, durante los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente.



ARTÍCULO 3o. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015. Rige a partir del 1o. de julio de 2016.> La estructura de la información a reportar, debe corresponder al formato indicado en el Anexo A de la presente resolución.



ARTÍCULO 4o. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015. Rige a partir del 1o. de julio de 2016.> A partir de la entrada en vigencia del presente acto administrativo, la clasificación de las causales reportadas al SUI, será la misma que se tipifique en el sistema de gestión documental de la Entidad.



ARTÍCULO 5o. <**Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 54575 de 2015. Rige a partir del 1o. de julio de 2016.**> La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución SSPD 2006130000[2305](#) del 2 de febrero de 2006 y parcialmente, la Resolución SSPD 20101300048765 del 2010, en aquellos aspectos que se encuentren regulados en el presente acto administrativo.

Publíquese y cúmplase.

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

PATRICIA DUQUE CRUZ.

ANEXO A.

FORMATO A.

Se considera Derecho de Petición la solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de

una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

La información de derechos de petición (reclamaciones y quejas) corresponde a:

- a) Los recibidos durante el período de reporte.
- b) Los que se encuentran por resolver de períodos anteriores.
- c) Los resueltos en el período de reporte.

Este formato consiste en un archivo en el cual cada campo se encuentra separado por comas, cumple con las especificaciones establecidas para archivos planos (tipo csv) y contiene las siguientes columnas en el orden expuesto a continuación por cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, Energía Eléctrica, Gas Combustible por redes y Gas Licuado de Petróleo.

Donde:

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.

Cuando un prestador deba dar traslado de la petición a otro prestador de servicios públicos domiciliarios, este trasladará igualmente la información de los 5 primeros campos del presente formato. Lo anterior no exime a ningún prestador del envío de la información al SUI, conforme con lo solicitado mediante este acto administrativo.

1. Código DANE Departamento: Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: DD.
2. Código DANE Municipio: Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: MMM.
3. Tipo Asentamiento (Código DANE Centro Poblado): Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: CCC.
4. Radicado Recibido. Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa al derecho de petición recibido de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Incluye los derechos de petición recibidos de terceros por traslado de competencia.

Cuando se presente un derecho de petición de un mismo suscriptor que acumule varias causales, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido. Si el mismo derecho de

petición versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma información por cada servicio.

5. Fecha Radicación. Fecha en la cual fue radicado el derecho de petición por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo 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.

6. Tipo de Trámite. Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, de acuerdo con la siguiente tabla:

CÓDIGO	TIPO DE TRÁMITE
1	Reclamación
2	Queja
3	Denuncia
4	Recurso de Reposición
5	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación
6	Solicitud de información, de copias de documentos

7. Causal. En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo Causal
F	Facturación
I	Instalación
P	Prestación

8. Detalle de la Causal. Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición que se encuentra publicado en la página www.sui.gov.co.

PARÁGRAFO. En caso de que las causales definidas no se encuentren acordes con la situación real del prestador, este deberá solicitar a través de mesa de ayuda la creación de una nueva causal.

9. Número de Cuenta. Es el Número Único de Identificación del Suscriptor o usuario, domicilio o predio con el cual la empresa identifica a sus suscriptores, hace referencia al NUID. Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar el NUID, el Representante Legal del prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos. En caso que la reclamación o petición sea anónima o generalizada el prestador debe colocar en este campo 0000.

10. Número o Identificador de Factura. Es una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres del número o identificador de la factura objeto de la petición, asignada por el prestador del servicio público el cual debe coincidir con el número de factura impreso. Cuando la solicitud sea por más de una factura cada una de ellas deberá tener un registro independiente con el mismo número de radicación. Cuando la petición no esté relacionada con la factura, en este campo se debe colocar N.

11. Tipo Respuesta. Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente tabla:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	Accede
2	Accede parcialmente
3	No Accede
4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca
7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

Donde:

1. Accede. Cuando el prestador acoge todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
2. Accede parcialmente. Cuando el prestador acoge parcialmente las pretensiones del suscriptor o usuario.
3. No accede. Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
4. Confirma. Cuando el prestador no cambia la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
5. Modifica. Cuando el prestador efectúa cambios a la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
6. Revoca. Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
7. Rechaza. Cuando se rechaza el trámite de los recursos de reposición o recursos de reposición y en subsidio el de apelación, por las causales establecidas en la Ley [142](#) de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
8. Traslada por competencia. Cuando la petición no es de competencia de la ESP.
9. 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 decreto y práctica de pruebas.

Igualmente aplica cuando el trámite se encuentra pendiente de respuesta, debido a que el suscriptor o usuario no ha aportado los documentos solicitados para que la ESP pueda responder de fondo.
10. Sin respuesta. Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.

11. Archiva. Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario.

12. Fecha Respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la solicitud del suscriptor o usuario. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “1 de marzo de 2010” se registra como 01-03-2010. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 9 (Pendiente de respuesta) o 10 (Sin respuesta) debe dejar el campo vacío.

13. Radicado Respuesta. Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la solicitud del suscriptor o usuario. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 9 (Pendiente de respuesta) o 10 (Sin respuesta) en este campo se debe estar vacío. Cuando la solicitud sea verbal y se responda de la misma manera, en este campo se colocará el mismo radicado de entrada, salvo que la empresa le asigne radicado de salida.

14. Fecha notificación o de ejecución. Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario sobre la decisión en relación con su petición. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “1 de marzo de 2010” se registra como 01-03-2010. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 9 (Pendiente de respuesta) o 10 (Sin respuesta) este campo debe dejarse vacío. Si en el período de reporte se dio respuesta a la petición y esta requiere notificación y aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información de la petición en el siguiente período.

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

CÓDIGO	TIPO DE NOTIFICACIÓN
1	Notificación personal
2	Notificación por edicto
3	No Aplica
4	Notificación por Aviso
5	Notificación por conducta concluyente

PARÁGRAFO. Solamente es válido el código 3 de No Aplica en el caso en que Tipo de Respuesta se responda como Pendiente de respuesta o Sin Respuesta (9,10).

16. Fecha Traslado a SSPD. Corresponde a la fecha en que el prestador envía por correo o radica en la Superintendencia de Servicios Públicos, según el caso, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación. El diligenciamiento de este campo es obligatorio cuando el “Tipo de Trámite” es igual a 5 (Recurso de Reposición en subsidio de Apelación) y la empresa confirma su decisión inicial, de lo contrario se debe dejar vacío. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha “1 de marzo de 2010” se registra como 01-03-2010.

* * *

1. “Por la cual se establece el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información, SUI”.

2. “Por la cual se unifica en un solo acto administrativo la normatividad expedida en el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico para el cargue de la información al SUI”.

3. “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información (SUI) de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”.

4. “Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana”.

5. “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”.

6. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.



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

