



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURÍDICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR AA

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 10 de 140

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 Único 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 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 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.

Que mediante Resolución SSPD 20051300028775 del 28 de noviembre de 2005, la Superintendencia estableció el reporte de información de peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información SUI, previa publicación a partir del mes de junio de 2005 para comentarios del sector de los servicios públicos y análisis de las observaciones recibidas.

Que una vez expedida la Resolución antes mencionada se recibieron nuevos comentarios de los prestadores y agremiaciones del sector, los cuales por considerarse pertinentes algunos de ellos, se hace necesario ajustar el contenido del referido acto administrativo.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- 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, la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios, recibidas y resueltas en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver de periodos anteriores.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, aseo, telecomunicaciones, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP) deberán reportar al SUI, a través del sitio www.sui.gov.co, la información requerida en el anexo A dentro de los siguientes plazos:



Libertad y Orden

RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 20 de 140

Periodo de Reporte	Fecha límite del reporte	Prestadores de AAA* con menos de 2500 suscriptores o usuarios y cuya totalidad de suscriptores o usuarios se encuentren en zona rural
Enero	20 de febrero	20 de julio
Febrero	20 de marzo	20 de julio
Marzo	20 de abril	20 de julio
Abril	20 de mayo	20 de julio
Mayo	20 de junio	20 de julio
Junio	20 de julio	20 de julio
Julio	20 de agosto	20 de enero del siguiente año
Agosto	20 de septiembre	20 de enero del siguiente año
Septiembre	20 de octubre	20 de enero del siguiente año
Octubre	20 de noviembre	20 de enero del siguiente año
Noviembre	20 de diciembre	20 de enero del siguiente año
Diciembre	20 de enero del siguiente año	20 de enero del siguiente año

* AAA: Acueducto, Alcantarillado y Aseo

PARÁGRAFO. Para efectos del reporte de información de los meses de enero, febrero y marzo de 2006, los prestadores tendrán plazo hasta el día 20 de abril de 2006, a excepción de los prestadores de AAA con menos de 2500 suscriptores o usuarios y cuya totalidad de suscriptores o usuarios se encuentre en zona rural, quienes deberán entregar el primer reporte, a más tardar el 20 de julio de 2006.

ARTÍCULO TERCERO.- Los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible por redes y telecomunicaciones deberán reportar al SUI, a través del sitio www.sui.gov.co, la información requerida en el anexo B dentro de los siguientes plazos:

Periodo de Reporte	Fecha límite del reporte
Trimestre 1	20 de Abril
Trimestre 2	20 de julio
Trimestre 3	20 de octubre
Trimestre 4	20 de enero del siguiente año

ARTÍCULO CUARTO.- Efectuado el reporte de la información, ésta 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.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
PREPARADO POR
REVISADO POR <i>AA</i>

**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 3^a de 14^a

ARTÍCULO QUINTO.- La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución SSPD – 20051300028775 de 2005 y deja sin vigencia los formularios Nos. 26 de la Resolución SSPD 5100 de 2003, 1.2.1 y 1.2.2 de la Circular SSPD CRA 004 de 2004 1.1.7 y 1.1.8 de la Circular SSPD CRA 002 de 2004.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Evamaría Uribe Tobón
EVAMARÍA URIBE TOBÓN

Preparo: Oficina de Informática, Superintendencias Delegadas y Dirección General Territorial

Revisó: Jorge Martín Salinas, Superintendente Delegado para AAA
Denis López, Superintendente Delegado para Telecomunicaciones
David Riaño, Superintendente Delegado para Energía y Gas
Germán Salamanca, Jefe Oficina de Informática
Guillermo Obregón, Asesor Oficina Asesora Jurídica
Mónica Hilarión Madariaga, Jefe Oficina Asesora Jurídica



RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 40 de 140

ANEXO A

FORMATO A. RECLAMACIONES

Para los efectos exclusivos de esta Resolución 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 periodo de reporte.
- b. Reclamaciones por resolver de periodos anteriores.
- 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, cumple con las especificaciones establecidas para archivos planos (tipo csv) y contiene las siguientes columnas en el orden puesto 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 o Línea Telefónica
8	Número o Identificador de Factura
9	Tipo de Respuesta
10	Fecha Respuesta
11	Radicado Respuesta
12	Fecha de Notificación
13	Tipo de Notificación
14	Fecha 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: 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 reclamación a otro prestador de servicio público, 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 a lo solicitado mediante este acto administrativo.

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



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
CIUDAD DE BOGOTÁ

PREPARADO POR

REVISADO POR *JA*

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 50 de 140

CODIGO	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 a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa a la PQR recibida de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Incluye las reclamaciones recibidas de terceros por traslado de competencia.

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 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 o queja
2	Recurso de Reposición
3	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación

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

CÓDIGO	TIPO CAUSAL	TIPO DE TRÁMITE						DEFINICIÓN
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes	Telefonía	
1	Aforo	x	x	x	x	x		Inconformidad con el resultado del aforo efectuado por la empresa.
2	Alto consumo	x	x		x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario cuestiona la cantidad de unidades de consumo por considerarlas excesivas, o por factores de corrección de lecturas sobrestimados.



RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 60 de 140

CÓDIGO	TIPO CAUSAL	DEFINICIÓN						
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes GLP	Telefonía	
3	Cobros inoportunos	x	x	x	x	x	x	De conformidad con el artículo 150 Ley 142, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.
4	Cobros por servicios no prestados	x	x	x	x	x	x	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario manifiesta que no tiene disponibilidad de ese servicio. No debe confundirse con las reclamaciones por suspensión o corte del servicio generadas por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes
5	Dirección incorrecta	x	x	x	x	x	x	Dirección que no corresponde al predio que recibe el servicio o dirección errada a la cual se envía la factura
6	Cobro Múltiple	x	x	x	x	x	x	Cuando la empresa emite dos o más facturas para un mismo período y una misma acometida o línea telefónica.
7	Entrega y oportunidad de la factura	x	x	x	x	x	x	1. Cuando la factura no llega al suscriptor o usuario. 2. Cuando la factura llega tarde o no cumple con los cinco días de antelación a que está obligada la empresa.
8	Error de lectura	x			x	x	x	Cuando la lectura registrada en la factura presente inconsistencias con el registro del medidor o con lecturas anteriores.
9	Falla en la prestación del servicio.	x	x	x	x	x	x	Cuando el servicio no se presta de forma continua en los términos del Art. 136 de la Ley 142 y la respectiva regulación.
10	Cobro de otros cargos de la empresa	x	x	x	x	x	x	Reclamaciones por cobros de reconexión, conexión, reinstalación, corte, suspensión, nuevos medidores, duplicados, etc (No se incluyen conceptos referentes a tasas, impuestos, subsidios, contribuciones, cargos fijos, consumo)
11	Cobro de otros bienes o servicios en la factura.	x	x	x	x	x	x	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a los de la prestación del servicio público, como electrodomésticos, seguros, clasificados, avisos, u otros bien o servicios etc. (No se incluyen tasas, impuestos, subsidios y contribuciones, fijos y por consumo)
12	Calidad del servicio	x	x	x	x	x	x	Cuando el servicio prestado presenta deficiencias cualitativas, tales como turbiedad (en agua potable), indebida o inadecuada recolección de basuras, no recolección de escombros, no realizar las podas, daño o ruido en la línea (teléfonos), fluctuación en voltaje o calidad de potencia (energía eléctrica), calidad de la llama (gas combustible), mala calidad del cilindro (GLP), entre otras.
13	Decisiones de sanción de la ESP	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario no está de acuerdo con la decisión de sanción impuesta por la empresa por uso indebido de acometidas, redes y/o instrumentos de medida o por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes.
14	Estrato	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio o por no estar de acuerdo con el asignado por la ESP cuando no exista decreto.



RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 70 de 140

CÓDIGO	TIPO CAUSAL							DEFINICIÓN
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes	Telefonía	
15	Subsidios y contribuciones	x	x	x	x	x	x	Quando se cuestiona en la facturación el monto o porcentaje de subsidio o contribución aplicado por la ESP.
16	Tarifa cobrada	x	x	x	x	x	x	Quando se cuestiona el valor de la tarifa aplicada en la factura.
17	Plan Tarifario						x	Quando el usuario o suscriptor manifiesta desacuerdo por el plan tarifario aplicado por la ESP.
18	Tasas e impuestos	x	x	x	x	x	x	Quando se cuestiona el cobro de tasas o impuestos incluidos en la factura.
19	Por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	x	x		x	x	x	Reclamaciones relacionadas con los actos de reconexión, reinstalación, suspensión, corte y conexión.
20	Relacionada con cobros por promedio	x	x		x	x	x	Quando se cuestiona la facturación por promedio (por hacerlo o dejarlo de hacer).
21	Medidor, cuenta o línea cruzada	x			x	x	x	Quando la factura no corresponde con el medidor o línea instalada.
22	Negación de Llamadas Larga distancia						x	Quando el suscriptor o usuario reclama por llamadas de larga distancia no realizadas.
23	Negación de Llamadas de Local Extendida						x	Quando el suscriptor o usuario reclama por llamadas de local extendida no realizadas (llamadas entre municipios de un mismo departamento).
24	Negación de Llamadas de telefonía móvil celular o PCS						x	Quando el suscriptor o usuario reclama por llamadas facturadas y no realizadas a la red de telefonía móvil celular.
25	Negación de Llamadas a servicios premium						x	Quando el suscriptor o usuario reclama por cobros relacionados con uso de servicios premium no utilizados. (Tarifas con prima)
26	Nivel de contenido del cilindro						x	Reclamos por la cantidad suministrada.
27	Pago sin abono a cuenta	x	x	x	x	x	x	Pago efectuado por el suscriptor o usuario pero no reconocido por la empresa.
28	Solidaridad	x	x	x	x	x	x	Quando el suscriptor manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por el arrendatario.
29	Condiciones de seguridad o riesgo	x	x	x	x	x	x	Quando el suscriptor o usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la prestación del servicio
30	Revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	x	x		x	x	x	Quando el suscriptor o usuario reclama por el cobro de la operación, procedimiento, o los tiempos o plazos entre cada operación.
31	Conexión	x	x		x	x	x	Reclamación relacionada por la causal de no conexión del servicio.
32	Cobro como multiusuario	x	x	x				Reclamo relacionado con el cobro del servicio según el número de unidades residenciales y/o no residenciales definidas por la empresa.
33	Cambio de medidor o equipo de medida	x			x	x	x	Inconformidad por cambio del equipo de medida.
34	Normalización del servicio	x	x		x	x	x	Reclamo o desacuerdo sobre las condiciones de normalización o el debido proceso seguido para el efecto.
35	Suspensión por mutuo acuerdo	x			x	x	x	Inconformidad por negación de la solicitud o cuando existiendo acuerdo de suspensión se cobra el servicio fuera de las condiciones pactadas.



RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 80 de 140

CÓDIGO	TIPO CAUSAL								DEFINICIÓN
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes	GLP	Telefonía	
36	Terminación de contrato	x	x	x	x	x	x	x	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato de servicios públicos
37	Opción tarifaria de aseo para multiusuarios			x					Inconformidad por la negación o demora de las peticiones presentadas a los prestadores de aseo para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios contemplada en la Resolución CRA 233 de 2002
38	Descuento por predio desocupado			x					Inconformidad o negación de las peticiones presentadas a los prestadores de aseo respecto del descuento por predio desocupado, de conformidad con las Resoluciones CRA 151/01 y 233/02.
39	Otras inconformidades	x	x	x	x	x	x	x	Otras inconformidades no contempladas en las demás causales. Tiene carácter eminentemente residual.

7. Número de Cuenta o Línea Telefónica. Es el Número Único de Identificación del Suscriptor o usuario, domicilio o predio con el cual la empresa identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica y gas combustible por redes hace referencia al NIU; para GLP el número de NIT o documento de identificación de la persona que presenta la reclamación; servicio de acueducto, alcantarillado y aseo al NUID y servicio de telecomunicaciones al número telefónico o cuenta.

Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar el número de cuenta, el Representante Legal del prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos.

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

9. Tipo 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	Accede
2	Accede parcialmente
3	No Accede
4	Confirma
5	Modifica
6	Revoca



RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 9 de 14

7	Rechaza
8	Traslada por competencia
9	Pendiente de respuesta
10	Sin respuesta
11	Archiva

- **1. Accede.** Cuando el prestador accede a todas las pretensiones del suscriptor o usuario.
- **2. Accede parcialmente.** Cuando el prestador accede parcialmente a las pretensiones del suscriptor o usuario.
- **3. No accede.** Cuando el prestador no accede a ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
- **4. Confirma decisión.** Cuando el prestador confirma la decisión de primera instancia en el recurso de reposición.
- **5. Modifica.** Cuando el prestador modifica parcialmente la decisión de primera instancia en el recurso de reposición
- **6. Revoca.** Cuando el prestador revoca la decisión de primera instancia en el recurso de reposición
- **7. Rechaza.** 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.
- **8. Traslada por competencia:** Cuando la reclamación 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 práctica de pruebas.
- **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.

10. Fecha Respuesta. Fecha en la cual se le dio respuesta a la reclamación del suscriptor o usuario. Debe corresponder al formato *dd-mm-aaaa*. Por ejemplo, la fecha "primero de marzo de 2006" se registra como 01-03-2006. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N.

11. Radicado Respuesta. Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la reclamación del suscriptor o usuario. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. Cuando la petición 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.

12. Fecha notificación. Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario sobre la decisión en relación con su reclamación. Debe corresponder al formato *dd-mm-aaaa*. Por ejemplo, la fecha "primero de marzo de 2006" se registra como 01-03-2006. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 6 (Pendiente de respuesta) o 7 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. Si en el periodo de reporte se dio respuesta a la reclamación y esta requiere notificación y aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información de la reclamación en el siguiente periodo.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA DE INFORMATICA

PREPARADO POR _____

REVISADO POR ME

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

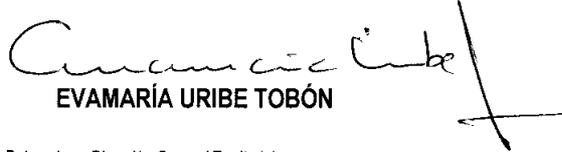
Página 10 de 14

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 edicto

14. 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 3 (Recurso de Reposición en subsidio de Apelación) y la empresa confirma su decisión inicial, de lo contrario se debe colocar N. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha "primero de marzo de 2006" se registra como 01-03-2006

Diligenciamiento del Anexo A. El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio de acuerdo con las instrucciones previstas en la presente Resolución y con sus manuales de diligenciamiento.


EVAMARÍA URIBE TOBÓN

Preparó: Oficina de Informática, Superintendencias Delegadas y Dirección General Territorial
 Revisó: Jorge Martín Salinas, Superintendente Delegado para AAA
 Denis López, Superintendente Delegado para Telecomunicaciones
 David Riaño, Superintendente Delegado para Energía y Gas
 Germán Salamanca, Jefe Oficina Informática
 Guillermo Obregón, Asesor OAJ
 Mónica Hilarion Madariaga – Jefe Oficina Asesora Jurídica



Libertad y Orden

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
CLASE JURÍDICA**

PREPARADO POR _____

REVISADO POR ME

**Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios**
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 2006130002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 110 de 140

ANEXO B

FORMATO B. INFORMACIÓN DE PETICIONES QUE NO CONSTITUYEN UNA RECLAMACIÓN

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 suscriptor o usuario y la empresa.

La información de peticiones corresponde a:

- a. Peticiones recibidas durante el periodo de reporte
- b. Peticiones de otros periodos por resolver (Aceptada en trámite, Pendiente gestión del suscriptor o usuario, Pendiente de respuesta y/o Sin Respuesta)
- c. Peticiones resueltas en el periodo de reporte (Rechazadas o Aceptada ejecutada)

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:

Código DANE	Servicio	Radicado Recibido	Fecha de la Petición	Clase de Petición	Número de Cuenta o Línea Telefónica	Tipo de Respuesta	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Fecha de Ejecución
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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.



RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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"

Página 12 de 14

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

CODIGO	SERVICIO
4	Energía Eléctrica
5	Gas Combustible por Redes
6	Telecomunicaciones

3. **Radicado Recibido.** Corresponde a una cadena alfanumérica de máximo 20 caracteres, con el que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa a la petición recibida de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio. Cuando se presente una petición que acumule varias solicitudes, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido.

4. **Fecha Petición.** Fecha en la cual fue radicada la petición del suscriptor o usuario. 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.

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

CÓDIGO	CLASE DE PETICIÓN	Gas Combustible por Redes		DEFINICIÓN
		Energía	Telefonía	
1	Código secreto		x	Son peticiones tendientes a la obtención y/o activación de un código para restricción de llamadas salientes según la necesidad del suscriptor.
2	Identificador de llamadas.		x	Son peticiones tendientes a la adquisición del servicio de identificación del número del abonado llamante.
3	Conexión o instalación	x	x	Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales o usuarios para obtener conexión del servicio. En el caso de Gas combustible por redes no se deberán considerar las solicitudes de instalaciones internas
4	Conexión nivel de tensión 1	x		Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales o usuarios para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 1 de energía eléctrica
5	Conexión nivel de tensión 2	x		Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales o usuarios para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 2 de energía eléctrica



Libertad y Orden

RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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."

Página 130 de 140

CÓDIGO	CLASE DE PETICIÓN	Gas Combustible por Redes			DEFINICIÓN
		Energía	Gas Combustible por Redes	Telefonía	
6	Conexión nivel de tensión 3	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales o usuarios para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 3 de energía eléctrica
7	Conexión nivel de tensión 4	x			Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales o usuarios para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 4 de energía eléctrica
8	Reinstalación	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la reinstalación del servicio por causa del corte efectuado por el prestador
9	Reconexión	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la reconexión del servicio por causa de la suspensión efectuada por el prestador
10	Terminación de contrato	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la terminación del contrato de servicios públicos

6. Número de Cuenta o Línea Telefónica. Es el Número Único de Identificación del Suscriptor o usuario, domicilio o predio con el cual la empresa identifica a sus suscriptores. Para el servicio de energía eléctrica y gas combustible por redes hace referencia al NIU y para el servicio de telecomunicaciones al número telefónico o cuenta. En el caso de usuarios potenciales se debe reportar el NIT o el número de identificación de la persona solicitante.

Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar el número de cuenta, el Representante Legal del prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos.

7. 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	Aceptada ejecutada
3	Aceptada en trámite
4	Pendiente gestión del suscriptor o usuario
5	Pendiente de respuesta
6	Sin respuesta

- **1. Rechazada:** Cuando por razones normativas, técnicas u operativas no es posible atender la petición.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ORIGINAL JURÍDICA	
PREFARADO POR
REVISADO POR	AA

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCION No. SSPD - 20061300002305 DEL 02-02-2006

"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-"

Página 14 de 14

- **2. Aceptada ejecutada.** Cuando la empresa acepta la petición y ha ejecutado el requerimiento.
 - **3. Aceptada en trámite.** Cuando la empresa acepta la petición y se encuentra en trámite para la ejecución.
 - **4. Pendiente gestión del suscriptor o usuario.** Cuando la empresa acepta la petición y la ejecución depende exclusivamente de trámites que debe realizar el suscriptor o usuario.
 - **5. Pendiente de respuesta.** cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta .
 - **6. Sin respuesta.** Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta.
- 8. 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" corresponda a los códigos 5 (Pendiente de respuesta) y 6 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. 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.
- 9. Radicado Respuesta.** Es una cadena alfanumérica definida por el prestador que corresponde al radicado de la respuesta dada a la petición. Solamente en el caso en que el Tipo de Respuesta corresponda a los códigos 5 (Pendiente de respuesta) y 6 (Sin respuesta) en este campo se debe colocar N. Cuando la petición 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.
- 10. Fecha de Ejecución:** Fecha en la cual se ejecutó efectivamente la petición del suscriptor o usuario. El diligenciamiento de este campo sólo se aplica cuando el tipo de respuesta corresponda a los código 2 (Aceptada Ejecutada), de lo contrario se debe colocar N. 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.

Diligenciamiento del Anexo B. El diligenciamiento de todos los campos es obligatorio de acuerdo con las instrucciones previstas en la presente Resolución y con sus manuales de diligenciamiento.

EVAMARÍA URIBE TOBÓN

Preparó: Oficina de Informática, Superintendencias Delegadas y Dirección General Territorial
Revisó: Jorge Martín Salinas, Superintendente Delegado para AAA
Denis López, Superintendente Delegado para Telecomunicaciones
David Riaño, Superintendente Delegado para Energía y Gas
Germán Salamanca, Jefe Oficina Informática
Guillermo Obregón, Asesor OAJ
Mónica Hilarón Madariaga – Jefe Oficina Asesora Jurídica