Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

FICHA TÉCNICA FORMULARIOS / FORMATOS SUI

SERVICIO	**GAS NATURAL**	**CLASIFICACIÓN**	**N/A**	**FORMATO / FORMULARIO**	**Reclamaciones y Quejas**
NOMBRE FORMATO	**INFORMACIÓN SOBRE PQR'S**			**PERIODICIDAD REPORTE**	**MENSUAL**
TÓPICO	**COMERCIAL**	**ACTO ADMINISTRATVO**	**RESOLUCIÓN N° SSPD - 20151300054575**	**No. CAMPOS**	**23**
AÑOS DISPONIBLES	**2014-2017**				

DEFINICION DE CAMPOS	
ID_Empresa	Corresponde al código de identificación en base de datos, de la empresa que realiza el reporte de la información al SUI.
Empresa	Nombre de la empresa que reporta la información, conforme a como esta registrado en el Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS.
Anio	Año de cargue de la información
Periodo	Corresponde al mes de cargue de la información
Código DANE Departamento	Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia con la siguiente estructura: DD.
Departamento	Corresponde al nombre del departamento donde se expidió la facturación
Código DANE Municipio	Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia con la siguiente estructura: MMM.
Municipio	Corresponde al nombre del municipio donde se expidió la facturación
Código DANE Centro Poblado	Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia con la siguiente estructura: CCC.
Centro_Poblado	Corresponde al nombre del centro poblado donde se expidió la facturación
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.
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.
Tipo de Trámite	Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación del derecho de petición, es decir, a la actuación que contempla la solicitud presentada, de acuerdo con la siguiente tabla: 1 - Reclamación, 2 - Queja, 3 - Recurso de Reposición, 4 - Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación
Causal	En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla, a qué grupo de causales se debe aplicar el derecho de petición: P - Prestación I - Instalación F - Facturación
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 (http://www.sui.gov.co/suibase/normatividad/CausalesReclamaciones_v3.pdf). 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.
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 y/o al NIU. Este número debe ser único e inmodificable. Cuando el prestador considere necesario modificar el NUID y/o el NIU el Representante Legal del prestador deberá previamente solicitar autorización a la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos. En caso de que la reclamación o petición sea anónima o generalizada el prestador debe colocar en este campo 0000.
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.
Tipo Respuesta	Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme con la siguiente codificación: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
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.
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.
Fecha notificación o de ejecución	Fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario, la decisión adoptada en relación con su petición. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa; por ejemplo, si la fecha es 1o de marzo de 2010, se debe registrar como 01-03-2010. Solamente en aquellos eventos en que el Tipo de Respuesta corresponda al Código 9 (Pendiente de Respuesta) o al Código 10 (Sin Respuesta), este campo debe dejarse vacío. Si durante el período de reporte se dio respuesta a la petición y esta aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información correspondiente a esta petición, en el siguiente período.
Tipo de notificación	Corresponde al tipo de notificación efectuada, de acuerdo con la siguiente codificación: 1 - Notificación Personal (Artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011). 2 - Notificación por Aviso (Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011). 3 - Notificación por Conducta Concluyente (Artículo 72 de la Ley 1437 de 2011). 4 - No Requiere Notificación. 5 - Pendiente o en trámite de notificación.
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.

	FECHA ACTUALIZACIÓN FICHA TÉCNICA: 25/04/2018 13:18