



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: MA

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

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.

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 A y B, la información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios, recibida en el periodo de reporte, así como las pendientes de resolver de periodos anteriores.

ARTÍCULO SEGUNDO.- 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, 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's del mes de diciembre de 2005, según lo establecido en las



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURÍDICA

REVISÓ: _____

APROBO: SA

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

Circulares Conjuntas SSPD - CRA 002 y 004 de 2004.

En consecuencia, quedarán 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 y 1.1.7 y 1.1.8 de la Circular SSPD CRA 002, una vez sea reportada la información del año 2005.

ARTÍCULO TERCERO.- 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.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente Resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

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
Guillermo Obregón, Asesor Oficina Asesora Jurídica
Mónica Hilarion Madariaga, Jefe Oficina Asesora Jurídica



Libertad y Orden

REVISÓ: _____
APROBO: MA

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

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 periodo 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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Código DANE	Servicio	Radicado Recibido	Fecha reclamación	Tipo de Trámite	Detalle de la causal	Número de Cuenta	Tipo de Identificación del usuario	Número de Identificación del usuario	Número de Factura	Tipo de Respuesta	Fecha Respuesta	Radicado Respuesta	Fecha de Notificación	Tipo de Notificación	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: DDMMCCC, 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:

CODIGO	SERVICIO
1	Acueducto
2	Alcantarillado
3	Aseo



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: LA

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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-"

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.

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



REVISÓ: _____

APROBO: HA

Libertad y Orden

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

CÓDIGO	TIPO CAUSAL	DEFINICIÓN							
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible x redes	GLP	Telefonía	
18	Inconformidad con tasas e impuestos	x	x	x	x	x	x	x	Cuando se cuestiona el cobro de tasas o impuestos incluidos en la factura.
19	Inconformidad por suspensión, corte, reconexión y reinstalación	x	x		x	x	x	x	Reclamaciones relacionadas con los actos de reconexión, reinstalación, suspensión, corte y conexión.
20	Inconformidad relacionada con cobros por promedio	x	x		x	x	x	x	Cuando se cuestiona la facturación por promedio (por hacerlo o dejarlo de hacer).
21	Medidor, cuenta o línea cruzada	x			x	x	x	x	Cuando la factura no corresponde con el medidor o línea instalada.
22	Negación de Llamadas Larga distancia							x	Cuando el usuario reclama por llamadas de larga distancia no realizadas.
23	Negación de Llamadas de Local Extendida							x	Cuando el 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	Cuando el usuario reclama por llamadas facturadas y no realizadas a la red de telefonía móvil celular.
25	Negación de Llamadas a servicios premium							x	Cuando el 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 no aplicado	x	x	x	x	x	x	x	Pago efectuado por el usuario pero no reconocido por la empresa.
28	Solidaridad	x	x	x	x	x	x	x	Cuando 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	x	Cuando el usuario pone en conocimiento situaciones que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la prestación del servicio
30	Revisiones periódicas							x	Cuando el usuario reclama por el cobro de la operación, procedimiento, o los tiempos o plazos entre cada operación.
31	Inconformidad por conexión	x	x		x	x	x	x	Reclamación relacionada por la causal de no conexión del servicio.
32	Otras inconformidades	x	x	x	x	x	x	x	Otras inconformidades no contempladas en las demás causales.
33	Negación de petición	x	x	x	x	x	x	x	Esta causal sólo aplica para los casos de negación de una petición y el solicitante interpone un recurso de vía Gubernativa. (Tipos de trámites 3 y 4).
34	Inconformidad con el 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.

7. Número de Cuenta o línea telefónica. 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; 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



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: MA

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

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 a 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 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.



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: AV _____

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

- **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 periodo de reporte se dio respuesta a la reclamación pero aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar en el siguiente periodo.

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
EVAMARÍA URIBE TOBÓN

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



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: *HA* _____

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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-"

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 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:

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
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

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 poblacional, se debe diligenciar 000.

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

CODIGO	SERVICIO
1	Acueducto
2	Alcantarillado
3	Aseo
4	Energía Eléctrica



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURIDICA

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

REVISÓ: _____

APROBO: HA

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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-"

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:

CÓDIGO	CLASE DE PETICIÓN	DEFINICIÓN							
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible por Redes	GLP	Telefonía	
1	Petición cambio de dirección	x	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita actualización de la dirección del predio donde se presta el servicio o donde se recibe la factura.
2	Petición cambio de medidor o equipos de medición	x	x		x	x	x		Cuando el suscriptor o usuario solicita el cambio del medidor
3	Petición cambio de número							x	La empresa incluirá las peticiones que realicen los clientes, durante el periodo establecido, por cambio del número telefónico de la línea asignada.
4	Petición cambio de suscriptor	x	x	x	x	x	x	x	Petición para que se modifique en la base de datos de la ESP el nombre del titular del servicio.
5	Petición de código secreto							x	Son peticiones tendientes al suministro y activación de un código para restricción de llamadas salientes según la necesidad del suscriptor.
6	Petición de conexión ó instalación	x	x			x	x	x	Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales para obtener la conexión del servicio.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURÍDICA

REVISÓ: _____

APROBO: MA _____

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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."

CÓDIGO	CLASE DE PETICIÓN								DEFINICIÓN
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía	Gas Combustible por Redes	GLP	Telefonía	
7	Petición de conexión nivel de tensión 1				x				Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 1 de energía eléctrica
8	Petición de conexión nivel de tensión 2				x				Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 2 de energía eléctrica
9	Petición de conexión nivel de tensión 3				x				Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 3 de energía eléctrica
10	Petición de conexión nivel de tensión 4				x				Corresponde a aquellas peticiones que presentan los suscriptores potenciales para obtener la conexión del servicio al nivel de tensión 4 de energía eléctrica
11	Petición de independización de servicios	x	x		x	x	x		Petición que realiza el suscriptor o usuario para obtener el servicio de una porción del inmueble
12	Petición de legalización del servicio	x	x		x	x	x		Petición que realiza el usuario para acogerse en debida forma al contrato de servicios públicos.
13	Petición de suspensión de común acuerdo	x			x	x	x	x	cuando el suscriptor o usuario solicita la suspensión del servicio en los términos del artículo 138 de la Ley 142 de 1994.
14	Petición duplicado de factura	x	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita duplicado o copia de la factura
15	Petición reconexión	x	x		x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la reconexión del servicio por causa de la suspensión efectuada por el prestador
16	Petición reinstalación	x	x		x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la reinstalación del servicio por causa del corte efectuado por el prestador
17	Petición revisión de instalaciones o equipo de medida	x	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita una revisión a sus instalaciones o equipos de medida
18	Petición servicio identificador de llamadas.							x	Son peticiones tendientes a la adquisición del servicio de identificación del número del abonado llamante.
19	Petición terminación de contrato	x	x	x	x	x	x	x	Cuando el suscriptor o usuario solicita la terminación del contrato de servicios públicos



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: MD

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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-"

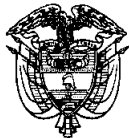
CÓDIGO	CLASE DE PETICIÓN								DEFINICIÓN
		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Energía Gas Combustible por Redes	GLP	Telefonía		
20	Petición traslado de Línea							x	Petición que realiza el suscriptor cuando hay cambio de domicilio y requiere que su línea sea instalada en su nuevo lugar de domicilio.
21	Petición de reconocimiento del Silencio Administrativo positivo	x	x	x	x	x	x	x	Peticiones derivadas por la no respuesta dentro del los términos establecidos por la Ley (Artículo 158 Ley 142 de 1994)
22	Petición de opción tarifaria de aseo para multiusuarios			x					Peticiones presentadas a los prestadores de aseo para acceder a la opción tarifaria de multiusuarios contemplada en la Resolución CRA 233 de 2002
23	Petición de descuento por predio desocupado			x					Peticiones presentadas a los prestadores de aseo para obtener el descuento por predio desocupado, de conformidad con las Resoluciones CRA 151/01 y 233/02.
24	Petición de denuncia de la existencia o terminación del contrato de arrendamiento	x	x	x	x	x	x	x	Peticiones presentadas por el arrendador del inmueble para los efectos previstos en la Ley 820 y el Decreto 3130 de 2003, ruptura de la solidaridad.
25	Otras peticiones	x	x	x	x	x	x	x	Otras peticiones no contempladas en las anteriores.

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



Libertad y Orden

REVISÓ: _____

APROBO: HH _____

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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-"

- 8. **Número de Identificación.** Corresponde al número de identificación del suscriptor o usuario de acuerdo a 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 de este 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.



Libertad y Orden

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS
OFICINA JURÍDICA

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios
República de Colombia

REVISÓ: _____

APROBO: HL

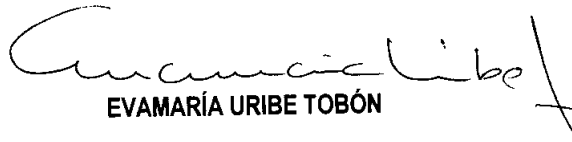
RESOLUCIÓN No. SSPD – 20051300028775 DEL 28-11-2005

"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"

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

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
Guillermo Obregón, Asesor OAJ
Mónica Hilarion Madariaga – Jefe Oficina Asesora Jurídica