



20251000580935

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20251000580935 DEL 14/11/2025 7:15:22

“Por la cual se adopta el Plan de Contingencia para la gestión de trámites de las comunicaciones oficiales en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, la Ley 489 de 1998, la Ley 594 de 2000, el Decreto 1080 de 2015, el Decreto 1369 de 2020 y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 4 de la Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos –, todas las entidades del Estado son responsables de la organización y conservación de los documentos producidos en desarrollo de sus funciones, así como de implementar políticas y procedimientos que garanticen su integridad, autenticidad y disponibilidad.

Que, el Decreto 1080 de 2015 – Decreto Único del Sector Cultura -, en su artículo 2.8.2.5.3., señala que la gestión documental está asociada a la actividad administrativa del Estado y es responsabilidad de cada entidad definir procesos y procedimientos para asegurar la adecuada administración de sus documentos y comunicaciones oficiales.

Que, el Acuerdo 01 de 2024 del Archivo General de la Nación, en su artículo 4.2.5. sobre Control de comunicaciones oficiales, establece los lineamientos y procedimientos que deben implementar las entidades públicas para la adecuada administración de sus comunicaciones oficiales, comprendiendo actividades como la recepción, radicación, distribución, control y archivo de documentos, con el propósito de garantizar la eficacia,

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

eficiencia y seguridad en el manejo de la correspondencia. Asimismo, su artículo 4.2.6. dispone que, en caso de presentarse fallas en los sistemas de información utilizados para la radicación de comunicaciones oficiales, las entidades deberán activar estrategias de continuidad operativa o planes de contingencia que aseguren la continuidad del proceso de radicación.

Que adicionalmente, el mencionado Acuerdo 01 de 2024, en el artículo 1.3.4. Responsabilidad en la conformación y acceso de los archivos, establece la responsabilidad de los sujetos obligados a implementar acciones en articulación con las áreas de tecnologías de la información, o quien haga sus veces, para garantizar la conformación de expedientes, organización, conservación, preservación y acceso a los documentos y archivos, que se gestionan a través de sistemas de información o plataformas transaccionales de uso común en las entidades.

Que el Decreto 1369 de 2020, “*Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*”, en su artículo 26, numeral 2, establece entre las funciones de la Secretaría General la de dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con los asuntos financieros, los servicios administrativos, la gestión documental, los recursos humanos, los procesos de contratación y las notificaciones de la Entidad.

Que de igual manera, el Decreto 1369 de 2020 en su artículo 28, numeral 12, asigna a la Dirección Administrativa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la función de dirigir, coordinar y controlar los procesos de gestión documental, garantizando la correcta administración de la correspondencia y archivos en cumplimiento de la normativa archivística vigente.

Que así mismo, el Decreto 1369 de 2020 en su artículo 13 asigna a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las siguientes funciones: “*(...) 3. Definir e implementar la estrategia de tecnologías de la información de la Superintendencia de acuerdo con los planes y proyectos internos y los lineamientos de las autoridades competentes; (...) 5. Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica de la Superintendencia en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento; (...) 7. Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano; (...) 9. Definir e implementar los lineamientos tecnológicos para la adecuada gestión de información institucional de la Superservicios, en cuanto a custodia, acceso y respaldo. (...) 14. Apoyar los procesos de transformación digital, arquitectura empresarial y continuidad del negocio, en lo referente al componente tecnológico.*

Que en desarrollo de lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de su Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adoptó el

Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA denominado Cronos, el cual tiene como finalidad principalmente: i) la radicación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes internas, así como el envío de las comunicaciones de salida y la interoperabilidad con otras aplicaciones; ii) el almacenamiento de documentos electrónicos para la conformación de los expedientes de las diferentes dependencias de la Superintendencia.

Que en ese sentido, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es la encargada de garantizar el correcto funcionamiento del SGDEA – Cronos mediante el suministro de los componentes tecnológicos de hardware, software, licenciamiento y actualizaciones.

Que por otra parte, en caso de ocurrencia de una contingencia que genere la interrupción o la indisponibilidad de este sistema, esta Superintendencia estableció dentro de su Sistema Integrado de Gestión y Mejora – SIGME diversos instrumentos para garantizar la continuidad de los procesos realizados en el SGDEA de la entidad.

Que en primera medida dispuso en el Proceso de Direccionamiento Estratégico el “*Plan de Contingencia para el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA (CRONOS)*”, y de manera complementaria desarrolló en el Proceso de Gestión Documental el “*Instructivo protocolo de contingencia ante la interrupción del SGDEA*”.

Que no obstante lo anterior, se evidencia la necesidad de fortalecer la articulación de los instrumentos vigentes y de las actuaciones a adelantar al interior de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en caso de la ocurrencia de contingencias que generen intermitencias, interrupción o la indisponibilidad del Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA. Lo anterior, con el fin de garantizar la radicación de comunicaciones oficiales de entrada, internas y de salida, así como el almacenamiento y consulta de documentos electrónicos para la conformación de expedientes, y hasta tanto la OTIC de la SSPD adelante las fases de recuperación y restauración del sistema.

Que por esta razón por medio del presente acto administrativo, se adoptará el “*Plan de Contingencia para la gestión de trámites de las comunicaciones oficiales en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*”, que se activará en los casos en que la OTIC de la SSPD manifieste la ocurrencia de una contingencia que genere la indisponibilidad o la interrupción en el funcionamiento del Sistema de gestión Electrónico de Documentos y de Archivo – SGDEA Cronos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Objeto. Mediante la presente Resolución se adopta el “*Plan de Contingencia para la gestión de trámites de las comunicaciones oficiales en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*” con el fin de garantizar la continuidad operativa, la protección de la información y la atención oportuna de las comunicaciones de entrada y de salida de la entidad, cuando se presenten contingencias que afecten el funcionamiento del SGDEA – Cronos.

ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. Durante la declaración de la contingencia por afectación del funcionamiento del SGDEA – Cronos, la presente resolución junto con el “*Plan de Contingencia para el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo DE-PL-004 – SGDEA (CRONOS)*” y el “*Instructivo Protocolo de Contingencia ante la Interrupción del SGDEA GD-I-009*” serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y para el personal que intervenga en la gestión, trámite y administración de comunicaciones oficiales, tanto físicas como electrónicas.

ARTÍCULO 3. Definiciones. Para la implementación del procedimiento en caso de contingencias que afecten el funcionamiento del SGDEA - Cronos se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Indisponibilidad total.** Es la condición en la cual el SGDEA no puede ser accedido ni utilizado por ninguno de los usuarios, impidiendo por completo la ejecución de las funciones para la cual fue diseñado, debido a fallas en la infraestructura, la red, servicios asociados y el mismo software.
- **Intermitencia.** Situación en la que el sistema SGDEA no está disponible, durante cortos períodos de tiempo no superiores a 30 minutos.
- **Lentitud.** Se refiere al funcionamiento no óptimo del SGDEA, que aún permite su uso, pero este no es eficiente en las interacciones con el usuario.

ARTÍCULO 4. Responsabilidades en la implementación del plan de contingencia. Las dependencias responsables de la aplicación del presente plan de contingencia, son las siguientes:

1. **Grupo de Gestión Documental y Correspondencia de la Dirección Administrativa o el que haga sus veces.** será el responsable de la generación del reporte de la intermitencia o de la indisponibilidad del sistema. Adicionalmente, durante la vigencia de la contingencia, será el responsable de la implementación del procedimiento de trámite de comunicaciones establecido en el presente plan de contingencia.

- 2. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC).** Será la responsable de la validación y solución del caso de intermitencia o de indisponibilidad del servicio. Adicionalmente, en caso de la imposibilidad del restablecimiento del servicio, será la responsable de solicitar la autorización por correo electrónico a la Secretaría General y/o al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional para la activación del plan de contingencia. De igual manera, durante el desarrollo de la contingencia, brindará el apoyo técnico requerido por las áreas encargadas de los trámites de respuesta. Finalmente, en caso de entender superada la contingencia, solicitará la aprobación para la finalización de la misma.
- 3. La Secretaría General y/o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional.** Serán los responsables de declarar la activación del plan de contingencia. En caso de definir su procedencia, solicitarán a la Oficina Asesora de Comunicaciones informar de la activación del Plan de Contingencia a todos los colaboradores de la entidad. También determinarán la finalización de la contingencia.
- 4. La Oficina Asesora de Comunicaciones.** Será la encargada de comunicar de manera masiva a todos los colaboradores de la entidad de la activación del plan de contingencia, y de la finalización del mismo. En la comunicación deberán adjuntarse los pasos a adoptar por parte de todos los colaboradores de la entidad.
- 5. Las demás dependencias de la entidad.** tienen la obligación de adoptar el procedimiento establecido por el plan de contingencia durante su duración.

ARTICULO 5. Declaración de la Contingencia. En caso de que se detecte una contingencia que afecte el funcionamiento del SGDEA – Cronos y que genere la necesidad del activar el presente plan, se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

Fuentes de información para la activación del plan

En caso de la indisponibilidad total del sistema, el Grupo de Gestión Documental creará un caso en el aplicativo Aranda y remitirá un correo electrónico adjuntando el número de caso, informando de esta situación al Jefe de la OTIC, al coordinador de infraestructura y al líder técnico del SGDEA, con copia a la Secretaria General, Director Administrativo, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, adjuntando si es posible la imagen del error.

Verificación de la necesidad de activar el plan de contingencia

La OTIC validará la incidencia reportada y su afectación del servicio. Para tal fin tendrá un término máximo de respuesta de dos (2) horas para determinar si la incidencia genera la necesidad de activación del plan de contingencia.

En caso de que OTIC considere que la indisponibilidad del sistema SGDEA reportada se constituya en una contingencia que genera la necesidad de activar el plan de contingencia hasta que se re establezca la prestación del servicio, OTIC remitirá un correo electrónico a la Secretaría General y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, solicitando la autorización para la activación del plan de contingencia.

Activación del plan de contingencia

La Secretaría General y/o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional serán los encargados de declarar la activación del presente plan de contingencia. Para tal fin remitirán un correo electrónico a la Oficina Asesora de Comunicaciones solicitando que se informe a todos los colaboradores de la entidad sobre la activación del presente plan de contingencia. Esta actividad deberá adelantarse en el plazo máximo de una (1) hora.

Comunicación de Activación del plan de contingencia

La Oficina Asesora de Comunicaciones remitirá un correo masivo a todos los colaboradores de la entidad en la que informará de la activación del presente plan de contingencia. Para tal fin, deberá adjuntar las instrucciones que deben seguir los colaboradores, para la atención oportuna de sus respuestas durante el tiempo en que ocurra la afectación del servicio. Esta actividad deberá adelantarse en el plazo máximo de una (1) hora.

Acciones de Recuperación y de Restauración del Sistema SGDEA

La OTIC adelantará las acciones tendientes a la superación de la contingencia en el funcionamiento del SGDEA en los términos establecidos en el “Plan de Contingencia para el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA (CRONOS)”. Para la recuperación del sistema la OTIC tendrá un plazo máximo de doce (12) horas, y cuando esta ocurra se podrá levantar la contingencia.

Posterior a la recuperación del sistema, OTIC adelantará las acciones tendientes a la restauración total del sistema, para lo cual realizará un monitoreo durante los cuatro (4) días siguientes para validar el correcto funcionamiento y estable de la herramienta, así como la disponibilidad de todos sus servicios. Una vez finalizado este proceso, se remitirá un informe a Secretaría General y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, informando la incidencia reportada, las afectaciones detectadas, la cronología de las acciones realizadas para la restauración total del sistema.

Levantamiento de la Contingencia

La OTIC informará al Grupo de Gestión Documental que, una vez realizadas las pruebas técnicas, considera que el sistema se encuentra operativo. A partir de este momento, el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia asumirá el monitoreo del funcionamiento del sistema para confirmar su estabilidad.

Cuando la OTIC determine que la contingencia en el funcionamiento del SGDEA ha sido superada, remitirá una comunicación por correo electrónico a la Secretaría General y al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional, solicitando formalmente el levantamiento de la contingencia.

Posteriormente, la Secretaría General y/o el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación validarán la procedencia del levantamiento y solicitarán a la Oficina Asesora de Comunicaciones, mediante correo electrónico, que se informe a todos los colaboradores sobre la finalización del plan de contingencia.

ARTICULO 6. Actuaciones a adelantar durante la vigencia del plan de contingencia.
Una vez sea activado el plan de contingencia, se adelantará el siguiente procedimiento para la radicación, trámite y envío de comunicaciones de entrada y salida de los trámites priorizados en el artículo 7 del presente acto administrativo:

Trámite de radicación:

1. En la recepción y radicación de documentos físicos, el canal de atención presencial al ciudadano solicitará al peticionario la entrega de una copia completa de la solicitud, y se dará trámite conforme al "*Instructivo protocolo de contingencia ante la interrupción del SGDEA*".
2. En la recepción de documentos digitales, el Grupo de Gestión documental reenviará los correos electrónicos al área competente de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1369 de 2020 y el "*Instructivo protocolo de contingencia ante la interrupción del SGDEA*".

Trámite de solicitudes de documentos de repositorios de información

En caso de que el área encargada de tramitar la respuesta requiera el acceso a repositorios digitales de información institucional, el Jefe o Coordinador del área generará un caso en Aranda solicitando a OTIC los archivos necesarios para atender la petición. Para tal fin, se debe suministrar el número de radicado SGDEA del documento solicitado.

La OTIC remitirá la información solicitada por Aranda, y de no ser posible podrá hacerse uso del correo electrónico o de otros medios de almacenamiento (disco duro, usb, etc).

Trámite de solicitudes de envío de comunicaciones

Para el trámite de respuestas en medio físico, el encargado de la dependencia fuente deberá allegar al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia en sobre sellado y debidamente rotulado, el original y copia del documento de respuesta junto con sus anexos, y el formato GD-F-039 diligenciado.

Para el trámite de respuestas en medio digital, el encargado de la dependencia fuente deberá remitir la documentación (oficio de respuesta en formatos de SIGME y anexos) al correo electrónico gesdoc@superservicios.gov.co indicando en el asunto el tema

prioritario específico de la respuesta, y en el cuerpo del correo el término máximo para el envío de la respuesta.

El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia realizará la radicación provisional del documento en los términos definidos en el *"Instructivo protocolo de contingencia ante la interrupción del SGDEA"*, y realizará el envío a través del prestador del servicio de correo certificado. Finalmente, remitirá a la dependencia fuente copia del radicado de salida y del acuse de recibo cuando se cuente con este.

ARTICULO 7. Priorización en la atención de los trámites. Durante el desarrollo de la contingencia se priorizarán los trámites y actuaciones administrativas que se originen en:

- Órdenes judiciales: Incluye fallos, autos y requerimientos proferidos por jueces de la República, tales como acciones de tutela, incidentes de desacato, medidas cautelares y sentencias que ordenen actuaciones inmediatas por parte de la Entidad.
- Requerimientos de órganos de control: Comprende solicitudes y requerimientos de la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Auditoría General de la República y otros organismos de control, en el marco de investigaciones disciplinarias, fiscales o penales.
- Órdenes y solicitudes de autoridades regulatorias y sectoriales: Tales como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), cuando se establezcan plazos legales específicos.
- Trámites administrativos con términos perentorios definidos en la Ley 1437 de 2011 (CPACA): Incluye la atención de recursos, quejas y peticiones cuya normatividad exija respuesta dentro de plazos determinados.
- Atención de emergencias sectoriales: Comprende los trámites y gestiones requeridas en situaciones de calamidad, emergencia sanitaria, desastres naturales u otros eventos que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con los protocolos institucionales.
- Requerimientos de órganos de control interno: Incluye solicitudes de auditoría y control interno que deban resolverse en plazos definidos por actos administrativos internos.

Esta priorización tiene como fin garantizar la eficacia, legalidad y oportunidad en la atención de trámites de alto impacto, minimizando riesgos institucionales y protegiendo los derechos de los usuarios y de la comunidad.

ARTICULO 8. Trámite excepcional de comunicaciones. En caso de la existencia de intermitencia, interrupción, o indisponibilidad total del servicio, y de la necesidad de tramitar una respuesta priorizada de acuerdo a la tipificación del artículo 7, esta podrá adelantarse de manera excepcional por el procedimiento de gestión documental establecido en el artículo 6.

Para este fin, el Director, Jefe o Coordinador de la dependencia fuente, deberá sustentar al Grupo de Gestión Documental y Correspondencia mediante correo electrónico, el motivo por el cual existe la urgencia del envío de la respuesta de manera expedita en razón al vencimiento de los términos de respuesta.

ARTÍCULO 9. Actualización de Planes e Instructivos de SGDEA. Con la expedición de la presente resolución, se deberán actualizar en el Proceso de Direccionamiento Estratégico el “*Plan de Contingencia para el Sistema de Gestión Documental Electrónico y de Archivo – SGDEA (CRONOS)*”, y de manera complementaria en el Proceso de Gestión Documental el “*Instructivo protocolo de contingencia ante la interrupción del SGDEA*”, de conformidad con las directrices generales dadas en este acto administrativo.

ARTÍCULO 10. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C..

FELIPE DURÁN CARRÓN

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Luis Ernesto Berdugo Báez - Coordinador Grupo de Gestión Documental y Correspondencia
 Lucy Stella Contreras Hernández- Profesional Especializado Grupo de Gestión Documental y Correspondencia
 Paulo Cesar Delgado Narvaez – Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional
 Carlos Antonio Bastos Arenas – Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica

Revisó: Laura Marcela García Cabana - Directora Administrativa
 Deizith Yadira Díaz Bohórquez – Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 Andrea Paola Prieto Mosquera – Jefe Oficina Asesora de Planeación e Innovación Institucional

Aprobó: Luis Felipe Salamanca Cachay – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)
 Angélica del Pilar Torres Agudelo - Secretaria General