

RESOLUCIÓN No. SSPD – RADS DEL F

“Por la cual se establecen las condiciones para el reporte de información de reclamaciones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios en sede de los prestadores, así como el registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados por el prestador, a través del Sistema Único de Información - SUI”

EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las conferidas por los numerales 4 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y por los artículos 13 y 14 de la Ley 689 de 2001 y numerales 7 y 18 del artículo 8 del Decreto 1369 de 2020 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en los numerales 4 y 9 de los artículos 53 y 79 de la Ley 142 de 1994, el artículo 14 de la Ley 689 de 2001 y el numeral 8 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establecer, administrar, mantener y operar el registro de la información de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, denominado Sistema Único de Información – SUI, el cual se surte de la información proveniente de los prestadores sujetos a su inspección, vigilancia y control.

Que el Sistema Único de Información – SUI es único para cada uno de los servicios públicos domiciliarios, así como para las actividades inherentes y complementarias a los mismos, y tiene entre sus propósitos servir de base para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, apoyar las funciones asignadas a las comisiones de regulación y facilitar información completa, precisa y oportuna sobre las actividades y operaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en los términos del numeral 9.4 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994.

Que el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, atribuye a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la competencia para evaluar

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

la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a su control, de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones de regulación.

Que algunos de dichos indicadores de gestión, protección al usuario y calidad en la prestación del servicio requieren contar con información relacionada con las reclamaciones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 152, 153 y 154 de la Ley 142 de 1994

Que fueron expedidas las Resoluciones SSPD 20061300002305 del 2 de febrero de 2006, SSPD 20094000015085 del 11 de junio de 2009, SSPD 20102400008055 de 2010 y 20101300048765 de 2010, a través de las cuales se estableció el reporte de información sobre peticiones, quejas y recursos de los suscriptores o usuarios de todos los servicios públicos domiciliarios, a través del Sistema Único de Información - SUI, y se regulan otros aspectos adicionales de dicho sistema.

Que, las anteriores resoluciones fueron derogadas por la Resolución 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 “Por la cual se establece el reporte de información de los derechos de petición, quejas y recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a través del Sistema Único de Información (SUI)” y a su vez esta fue modificada por las Resoluciones 20161300011295 de 28 de abril de 2016 y la Resolución 20188000076635 de 22 de junio de 2018.

Que la Ley 1755 de 2015, establece que las quejas y reclamos se atenderán bajo los principios, términos y procedimientos previstos para el derecho de petición, y que el seguimiento a la atención de las solicitudes, quejas, reclamaciones y recursos por parte de los prestadores constituye un insumo necesario para la adopción de medidas de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el artículo 22 del Decreto 1369 de 2020, son funciones de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio, elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia.

Que a su vez en el artículo 24 del anterior Decreto se establece que las Direcciones Territoriales deben supervisar a las entidades vigiladas con el objeto de identificar las conductas que atenten contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Que de conformidad con lo dispuesto en la Resolución SSPD 321 de 2003, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través del Sistema Único de Información – SUI, la información requerida para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control.

Que de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, se hace necesario contar con información clara, estandarizada y verificable sobre las reclamaciones por facturación y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, incluyendo aquellas resueltas en segunda instancia, con el fin de permitir la verificación del régimen de calidad, la aplicación de descuentos y el seguimiento de los indicadores regulatorios; información que

deberá ser reportada conforme a los lineamientos y condiciones que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del SUI.

Que de acuerdo con la Resolución CREG 020 de 2018, las quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, deberán ser remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.

Que, de acuerdo al artículo 153 de la Ley 142 de 1994, los prestadores de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Que, según el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, establece como deber en atención al público el garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Que, en atención a la evolución normativa, regulatoria y operativa del Sistema Único de Información – SUI, se hace necesario expedir una resolución integral que consolide, precise y estandarice el reporte de información de solicitudes, peticiones, quejas, reclamaciones y recursos presentados por los suscriptores o usuarios, así como el registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados para la atención de los usuarios, garantizando claridad para los prestadores y utilidad efectiva de la información para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO – OBJETO. La presente resolución tiene por objeto establecer y reglamentar los lineamientos, condiciones, estructura y periodicidad para el reporte de información en el Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, relacionada con las reclamaciones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios, así como el registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados por parte del prestador (Teléfono, virtual, electrónico, entre otros).

La información reportada tendrá como finalidad facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio y de las Direcciones Territoriales, así como el seguimiento al comportamiento de los prestadores frente a la atención de las reclamaciones y quejas de los usuarios o suscriptores para la fiscalización de los servicios públicos domiciliarios por parte de la ciudadanía.

ARTÍCULO SEGUNDO – ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones de la presente resolución aplican a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica —tanto en el Sistema Interconectado Nacional (SIN) como

en las Zonas No Interconectadas (ZNI)—, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo (GLP), que desarrollen la actividad de comercialización o atención a usuarios finales.

La obligación de reporte establecida en la presente resolución será exigible a dichos prestadores independientemente de su naturaleza jurídica, ámbito territorial de operación o tamaño del prestador.

PARÁGRAFO. Se exceptúan de la aplicación de esta resolución a los prestadores del servicio público de aseo que desarrollan la actividad de aprovechamiento, en consideración que este reporte deberá realizarse a través del aplicativo Aprovechamiento App, dentro del Sistema Único de Información – SUI.

ARTÍCULO TERCERO – DEFINICIONES. Para los efectos de la presente resolución y del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, se adoptan las siguientes definiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

Derecho de petición: Es el derecho fundamental mediante el cual toda persona puede presentar solicitudes respetuosas ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en los términos del artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, con el fin de obtener una respuesta de fondo, clara y oportuna. Para efectos del reporte al SUI, el derecho de petición se clasifica materialmente como solicitud, reclamación o queja, según su contenido.

Solicitud: Es la manifestación inicial que realiza el suscriptor o usuario de manera escrita o verbal, mediante la cual solicita información, documentos, copias, actuaciones o la atención de una situación relacionada con el servicio. De conformidad con su contenido material, la solicitud o petición deberá clasificarse como reclamación o como queja, para efectos del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI.

Reclamación: Es la petición presentada por el suscriptor o usuario ante el prestador de servicios públicos domiciliarios mediante la cual controvierte actos, hechos u omisiones relacionados exclusivamente con las materias previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, tales como actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, sobre los cuales proceden el recurso de reposición, y el subsidiario de apelación.

Queja: Comprende las peticiones administrativas y las inconformidades vinculadas a la prestación del servicio público domiciliario, en particular las relacionadas con su calidad, continuidad, seguridad, atención al usuario y gestión administrativa del prestador, en cuanto no correspondan a las materias expresamente previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Recurso de reposición y subsidiario de apelación: Es el mecanismo de defensa previsto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, mediante el cual el suscriptor o usuario controvierte en un mismo escrito, la decisión adoptada por el prestador de servicios públicos domiciliarios como resultado de una reclamación relacionada con actos asociados a la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, con la finalidad que esta sea revisada, modificada, revocada o confirmada.

Puntos de atención: Corresponden a los espacios físicos habilitados por el prestador para la atención directa y de manera presencial a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos.

Canales de atención: Corresponden a los medios habilitados por el prestador para la interacción con los usuarios y la recepción de PQRS, distintos o complementarios a la atención presencial.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para efectos exclusivos del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, los prestadores deberán clasificar las peticiones de los suscriptores o usuarios de acuerdo con el tema o inconformidad que se plantee, independientemente del nombre o denominación que le haya dado el peticionario.

PARÁGRAFO SEGUNDO. En el marco del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, se clasificarán como reclamaciones únicamente aquellas inconformidades de los suscriptores o usuarios relacionadas con las materias previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO CUARTO. PLAZOS DE CARGUE. La información que se refiere en el artículo primero de la presente resolución, deberá ser reportada con la periodicidad establecida en el numeral 4 del Anexo A de la presente resolución, a más tardar a los quince (15) días calendario del mes siguiente de cada periodo.

PARÁGRAFO TRANSITORIO PRIMERO. El primer cargue de la información en el marco de la presente resolución, deberá ser realizada por los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo (GLP), teniendo en cuenta las siguientes fechas:

| ÁREA DE PRESTACIÓN | SERVICIO | TIPO DE PRESTADOR | FECHA DE PRIMER CARGUE |
|---------------------------|----------------------------------|--|--|
| Urbana y rural | Acueducto, alcantarillado y aseo | Pequeños, medianos y grandes | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad establecida en el anexo A |
| | Energía eléctrica | Sistema Interconectado Nacional (SIN) y Zonas No Interconectadas (ZNI) | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad establecida en el anexo A |
| | Gas | Por redes y gas licuado del petróleo (GLP) | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad establecida en el anexo A |
| Rural Menores prestadores | Acueducto | Rango 1: Prestadores que atienden entre 1 y 100 suscriptores. | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad |

| ÁREA DE PRESTACIÓN | SERVICIO | TIPO DE PRESTADOR | FECHA DE PRIMER CARGUE |
|--------------------|----------|---|--|
| | | | establecida en el anexo A |
| | | Rango 2: Prestadores que atienden entre 101 y 600 suscriptores. | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad establecida en el anexo A |
| | | Rango 3: Prestadores que atienden a partir de 601 suscriptores. | Por definir dependiendo la entrada en vigencia de la resolución y periodicidad establecida en el anexo A |

PARÁGRAFO TRANSITORIO SEGUNDO. En virtud de la necesidad de garantizar una transición ordenada y efectiva para la consolidación de la información requerida, la entrada en vigencia de la presente resolución será de manera diferida, dependiendo del tipo de servicio público domiciliario y el área de prestación del prestador, con lo cual se definirá el ciclo de periodicidad de cargue de la información, conforme a los establecido en el numeral 4 del Anexo A de la presente resolución.

Para aquellos prestadores con periodicidad de cargue de información trimestral o semestral, la obligatoriedad de las disposiciones aquí establecidas comenzará a regir a partir del **1 de julio de 2026**, siendo la fecha de primer cargue oficial la establecida en el párrafo anterior; los cargues posteriores se regirán por el ciclo de periodicidad y fechas establecidas en el numeral 4 del Anexo A de la presente resolución y serán de cumplimiento obligatorio para todos los prestadores.

ARTÍCULO QUINTO – ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN. La información a reportar en el SUI, deberá ajustarse a la estructura, campos, catálogos, definiciones y validaciones establecidos en los Anexos A y B de la presente resolución, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores.

ARTÍCULO SEXTO. – CLASIFICACIÓN DE CAUSALES ALINEADAS CON RECLAMACIONES Y QUEJAS. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán clasificar y reportar al Sistema Único de Información – SUI las peticiones presentadas por los suscriptores o usuarios, atendiendo exclusivamente a las categorías de Reclamación y Queja, de acuerdo con las reglas que se establecen a continuación:

Reclamaciones. Corresponden exclusivamente a las inconformidades que recaen sobre los actos, hechos u omisiones señalados de manera expresa en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, solo tendrán tal carácter aquellas relacionadas contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa. Estas reclamaciones se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la Ley 142 de 1994 y serán susceptibles del recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Quejas. Comprenden a las peticiones y las inconformidades presentadas por los usuarios o suscriptores, relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario, incluida la calidad, continuidad, seguridad del servicio, la atención al usuario y la gestión administrativa del prestador.

Las causales que deban ser reportadas al Sistema Único de Información – SUI corresponderán única y exclusivamente a las definidas en el Anexo A de la presente resolución, el cual constituye un catálogo cerrado y de obligatoria aplicación para todos los prestadores.

PARÁGRAFO. Cuando una petición sea clasificada como queja, la respuesta emitida por el prestador no dará lugar a los recursos de reposición y subsidiario de apelación previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las competencias de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTÍCULO SÉPTIMO. – MODIFICACIÓN DEL SISTEMA. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, la clasificación de las causales y sus detalles reportadas al SUI, corresponderá a la establecida en el Anexo A de la presente resolución, la cual deberá mantenerse homologada con las tipificaciones utilizadas en el sistema de gestión documental de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTICULO OCTAVO – DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN. Cuando dentro del trámite de una reclamación haya sido concedido el recurso subsidiario de apelación, la empresa de servicios públicos deberá remitir el expediente del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión del recurso de reposición al usuario o suscriptor, el cual deberá contener toda la documentación relacionada.

El expediente deberá contener como mínimo, la siguiente documentación:

1. La portada o ficha de identificación del expediente, que contenga la información básica del usuario, del prestador, del tipo de trámite y la clasificación correspondiente.
2. La reclamación inicial presentada por el usuario o suscriptor.
3. Las pruebas que obren en el expediente o que se pretendan hacer valer dentro del trámite.
4. La decisión adoptada por la empresa frente a la reclamación.
5. El escrito mediante el cual se interpone el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.
6. La decisión sobre el recurso de reposición.
7. Demás anexos aportados por el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO. Los expedientes remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la resolución de los recursos de apelación deberán enviarse de manera individual, sin que puedan ser acumulados, a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad

ARTÍCULO NOVENO - REGISTRO DE PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios deberán registrar y mantener actualizada en el Sistema Único de Información – SUI la información relacionada con los puntos de atención y los canales de atención habilitados para la recepción y trámite de las quejas, reclamos y recursos de los usuarios y suscriptores.

Para efectos de lo dispuesto en el presente artículo, los prestadores deberán reportar como mínimo la siguiente información de la totalidad de sus puntos de atención presencial

- Identificación del punto de atención.
- Dirección o ubicación.
- Municipio y departamento.
- Horarios de atención al público.
- Servicios o trámites que se atienden en dicho punto.

En lo referente a todos los canales de atención que los prestadores tengan disponible, deberán reportar como mínimo la siguiente información:

- Tipo de canal (telefónico, virtual, electrónico, entre otros).
- Medio de acceso o contacto (línea telefónica, página web, correo electrónico, aplicación u otros).
- Horarios de disponibilidad o condiciones de acceso.

Los prestadores deberán registrar esta información en el SUI conforme a las estructuras, formatos, validaciones y condiciones técnicas definidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como actualizarla oportunamente cuando se presenten modificaciones en los puntos o canales de atención habilitados para los usuarios, conforme a lo establecido en el Anexo B.

PARÁGRAFO. - Cualquier modificación relacionada con la apertura, cierre o cambio en las condiciones de operación de los puntos o canales de atención deberá actualizarse en el Sistema Único de Información – SUI, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de la modificación.

ARTÍCULO DÉCIMO – INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA INFORMACIÓN REPORTADA. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios serán responsables por la calidad, integridad, veracidad y oportunidad de la información reportada al Sistema Único de Información – SUI.

La información reportada podrá ser objeto de verificación, análisis y seguimiento por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial de la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio y de las Direcciones Territoriales, esto podrá dar lugar al inicio de las actuaciones administrativas a que haya lugar, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control.

ARTÍCULO UNDÉCIMO - ANEXO A. Formará parte integral de la presente resolución el Anexo A, denominado “Estructura y contenido del reporte de información de reclamaciones, quejas y recursos al Sistema Único de Información – SUI, el cual contiene las características e instrucciones operativas, procedimientos, responsabilidades y demás aspectos necesarios para el correcto reporte de información regulado en este acto administrativo.

El anexo A podrá ser objeto de actualización con ocasión de las mejoras tecnológicas, operativas, funcionales y regulatorias que se realicen al reporte, y estará disponible para consulta en el sitio web institucional de la Superintendencia, y se entenderá vigente la última versión publicada.

ARTÍCULO DUODÉCIMO - ANEXO B. Formará parte integral de la presente resolución el Anexo B, denominado “Estructura y contenido del registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados para la atención de los usuarios al Sistema Único de Información – SUI, el cual contiene las características e instrucciones operativas, procedimientos, responsabilidades y demás aspectos necesarios para el correcto reporte de información regulado en este acto administrativo.

El anexo B podrá ser objeto de actualización con ocasión de las mejoras tecnológicas, operativas, funcionales y regulatorias que se realicen al reporte, y estará disponible para consulta en el sitio web institucional de la Superintendencia, y se entenderá vigente la última versión publicada.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO – DEROGATORIA. La presente resolución deroga las Resoluciones 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, 20161300011295 de 28 de abril de 2016 y la Resolución 20188000076635 de 22 de junio de 2018, así como todas las disposiciones que le sean contrarias en especial aquellas que regulen el reporte de información de solicitudes, derechos de petición, quejas, reclamaciones y recursos en el Sistema Único de Información – SUI administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO – INTERPRETACIÓN. La presente resolución deberá interpretarse de manera sistemática con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, garantizando la protección de los derechos de los usuarios y el adecuado ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control.

ARTÍCULO DECIMO QUINTO- VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial. No obstante, la obligación de reporte de información al Sistema Único de Información – SUI iniciará a partir del **1 de julio de 2026**, con la información correspondiente al período de junio de 2026.

PUBLÍQUESE 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: Dora Araque Torres – Profesional Especializado SDPUGT
Julián David Becerra Barón – Profesional Especializado SDPUGT

Revisó: Natalia Amparo Delgado Yara- Asesora SSPD
Olga Lucia Moreno González – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Diana Marcela Perdomo Beltrán – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Jorge Alexander Cardozo Quintero – Director Técnico de Gestión de Aseo
Jesús Edgardo Chaparro Fonseca – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible
Omar Camilo López López - Director Técnico de Gestión de Energía (E)

Aprobó: Ana Melissa Almario Patarroyo - Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Omar Camilo López López – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible
Iván Darío Romero Vega – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

ANEXO A

ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL REPORTE DE INFORMACIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

1. FINALIDAD Y ALCANCE DEL ANEXO

El presente Anexo tiene por objeto establecer de manera integral y estandarizada la estructura del reporte, las reglas de registro, el esquema diferencial de periodicidad y el listado de causales y sus detalles aplicables al reporte de las reclamaciones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del Sistema Único de Información – SUI.

El registro de la información aquí regulada tiene como finalidad exclusiva servir de insumo para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y constituye un desarrollo operativo de lo dispuesto en los artículos 152, 153 y 154 de la Ley 142 de 1994.

El reporte de la información no modifica la naturaleza jurídica de los trámites, ni amplía o restringe las competencias de los prestadores o de la Superintendencia.

2. REGLAS GENERALES DE REGISTRO

2.1. Registro único por radicado y cuenta contrato

Cada reclamación y/o queja deberá registrarse una sola vez en el SUI, identificado por el número del radicado asignado por el prestador al momento de su recepción y por la cuenta contrato del predio, garantizando trazabilidad y correcta vinculación con el prestador del servicio.

2.2. Regla general de consistencia

Cuando en un mismo radicado, se reclamen por varios detalles de causal, estos deberán ser relacionados en su totalidad.

Cada registro deberá corresponder a una única combinación de servicio, causal y detalle de causal, garantizando la unicidad del registro.

Unidad de registro: número radicado + número de cuenta contrato + servicio + causal + detalle de causal

2.3. Actualización por evento

La información registrada deberá actualizarse únicamente cuando ocurra alguno de los siguientes eventos:

- a) Emisión de la respuesta de fondo frente a la reclamación
- b) Notificación o ejecución de la decisión
- c) Decisión del recurso de reposición

c) Traslado del recurso de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Los trámites clasificados como “Pendiente de respuesta” deberán ser actualizados en períodos posteriores, conforme a las reglas descritas en este numeral.

2.4. Registro mensual, trimestral o semestral, según corresponda.

El reporte de la información se realizará el periodo vencido, incluyendo:

- a) Los trámites recibidos durante el período de reporte.
- b) Los trámites que hayan sido resueltos o notificados durante el período de reporte.

Los trámites pendientes de respuesta se mantendrán en el sistema mediante la información de fecha registrada, sin necesidad de reprocesamiento mensual.

2.4.1 La unicidad del registro se mantiene por la combinación:

Número radicado + número de cuenta contrato + servicio + causal + detalle de causal

El tipo de respuesta se actualiza en el registro existente; no se crea un registro duplicado con la misma respuesta.

Cuando un mismo radicado tenga múltiples actuaciones durante el periodo (por ejemplo, respuesta parcial y luego respuesta final), se actualiza el registro existente, respetando la unicidad.

2.4.2 Evolución de reclamaciones a recursos ante la SSPD

Si ante la interposición de un recurso de reposición y en subsidio de apelación, el prestador concede el recurso subsidiario de apelación, se mantiene el mismo número de radicado.

El registro original se actualiza agregando los siguientes atributos:

- Tipo actuación: “Traslado a SSPD”
- Fecha traslado
- Evolución a recurso SSPD: Sí / No

Esta actualización permite mantener la historia completa del trámite, garantizando trazabilidad y evitando duplicidad de radicados.

3. ESTRUCTURA DEL FORMATO DE REPORTE

El reporte de información se realizará mediante archivo plano en formato CSV, en el cual cada campo se encuentra separado por comas, conforme con las especificaciones técnicas establecidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El archivo deberá contener, en el orden que se indica a continuación, los siguientes campos, para cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo (GLP):

| Nro. | CAMPO |
|------|--------------------------------------|
| 1 | Radicado Recibido |
| 2 | Fecha de Radicación |
| 3 | Cuenta Contrato |
| 4 | Código DANE Departamento |
| 5 | Código DANE Municipio |
| 6 | Código Centro Poblado |
| 7 | Código del Servicio |
| 8 | Tipo de Trámite |
| 9 | Grupo de Causal |
| 10 | Detalle de la Causal |
| 11 | Número o identificador de la Factura |
| 12 | Tipo de Respuesta |
| 13 | Fecha de Respuesta |
| 14 | Radicado de Respuesta |
| 15 | Fecha de Notificación |
| 16 | Tipo de Notificación |
| 17 | Fecha de Traslado a la SSPD |

3.1. RADICADO RECIBIDO. Identificador asignado por el prestador al momento de registrar la petición presentada por el suscriptor o usuario. Este campo corresponde a una cadena alfanumérica, que permite identificar el trámite asociado a quejas, reclamaciones y recursos, incluidos aquellos recibidos por traslado de competencia.

3.2. FECHA DE RADICACIÓN. Fecha en la cual fue radicado el trámite por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha "veintiuno de diciembre de dos mil veintitrés" se registra como 21-12-2023.

3.3. NÚMERO DE CUENTA CONTRATO. Corresponde al número único de identificación del predio donde se presta el servicio público domiciliario, mediante el cual las personas prestadoras identifican a sus usuarios en sus sistemas de información, y que hace referencia al identificador asignado por el prestador a cada suscriptor del servicio público domiciliario. La información registrada en este campo deberá corresponder al NIU reportado por el prestador en el inventario de suscriptores o maestro de facturación del servicio, en el Sistema Único de Información – SUI. Este número deberá ser único e inmodificable.

Nota: En los casos en que la queja sea de carácter general, el prestador deberá registrar en este campo el valor "0000".

3.4. CÓDIGO DANE DEPARTAMENTO. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: DD.

3.5. CÓDIGO DANE MUNICIPIO. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: MMM

3.6. CÓDIGO DANE CENTRO POBLADO. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: CCC.

3.7. CÓDIGO DEL SERVICIO. Corresponde al código que identifica el servicio público domiciliario sobre el cual recae la reclamación o queja, de acuerdo con la siguiente clasificación:

| Código | Servicio |
|--------|----------------|
| 1 | Acueducto |
| 2 | Alcantarillado |
| 3 | Aseo |
| 4 | Energía |
| 5 | Gas por redes |
| 7 | GLP |

3.8. TIPO DE TRÁMITE. Corresponde a reclamación, queja y recurso de reposición y subsidiario de apelación, de conformidad por el artículo segundo de la presente resolución. Para efectos del reporte, la clasificación del trámite deberá realizarse atendiendo al contenido material de la petición y no a la denominación utilizada por el usuario

3.9. GRUPO DE CAUSAL: En este campo se debe identificar la causal al cual pertenece el trámite presentado por el suscriptor o usuario. La clasificación deberá realizarse de acuerdo con la siguiente tabla:

| Código | Grupo de causal |
|--------|-----------------|
| F | Facturación |
| P | Prestación |

3.10. DETALLE DE LA CAUSAL. Corresponde al **código de tres (3) dígitos** asignados a la causal que identifica la razón de la queja o reclamación, el cual se encuentra publicado en la página oficial del Sistema Único de Información – SUI (www.sui.gov.co) y hace parte integral de la presente resolución.

- **RECLAMACIÓN**

Inconformidades relacionadas con los actos, hechos u omisiones expresamente previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las cuales serán clasificadas en consideración con los siguientes detalles:

- 100 Inconformidad con el aforo
- 101 Inconformidad con el valor facturado
- 102 Inconformidad con la producción facturada
- 103 Cobros inoportunos
- 104 Cobro por servicios no prestados

- 105 Cobro múltiple y/o acumulado
- 106 Cobros por conexión del servicio
- 107 Cobros por reconexión del servicio
- 108 Cobros por reinstalación del servicio
- 109 Inconformidad con el cambio o cobro del medidor
- 110 Cobros por intereses, cartera o acuerdos de pago
- 111 Cobro de bienes o servicios no autorizados
- 112 Descuento por predio desocupado
- 113 Incumplimiento o negación de la suspensión
- 114 Cobro por número de unidades independientes
- 115 Estrato incorrecto
- 116 Clase de uso incorrecto
- 117 Tarifa incorrecta
- 118 Cobros por promedio
- 119 Consumo de otro predio
- 120 Pago no aplicado
- 121 Rompimiento de solidaridad
- 122 Cobro de revisiones
- 123 Multiusuario de aseo
- 124 Desviación significativa
- 125 Recuperación de consumos
- 126 Inconformidad por cobros en la normalización del servicio
- 127 Terminación del Contrato – De forma Unilateral por el prestador
- 128 Terminación anticipada del Contrato – Por solicitud del usuario o suscriptor
- 129 No prestación de actividades complementarias
- 130 Incumplimiento de frecuencias de recolección
- 131 Incumplimiento de frecuencias de barrido
- 132 Negativa del servicio
- 133 Reconexión no autorizada
- 134 Inconformidad con los subsidios y contribuciones
- 135 Suspensión del servicio
- 136 Corte del servicio

- **QUEJA**

Son las peticiones administrativas y las inconformidades relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario, incluidas aquellas relativas a la calidad, continuidad y seguridad del servicio, la atención al usuario y la gestión administrativa del prestador, siempre que no correspondan a los actos, hechos u omisiones regulados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, las cuales serán clasificadas en consideración con los siguientes detalles

- 200 Interrupciones del servicio
- 201 No atención de condiciones de seguridad
- 202 Variaciones en las características del servicio
- 203 Afectación ambiental
- 204 Estado de la infraestructura
- 205 Fallas en la conexión del servicio

- 206 Quejas administrativas
- 207 Servicio sin CCU formalizado
- 208 Reparación o sustitución de electrodomésticos averiados por falla del servicio

Nota 1: Los detalles de las causales aquí definidas constituyen un desarrollo operativo de las reclamaciones previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y se adoptan exclusivamente para efectos del registro, análisis, seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Su inclusión no modifica la naturaleza jurídica de los trámites ni las competencias legalmente asignadas a los prestadores y a esta entidad de las reclamaciones previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y se adoptan exclusivamente para efectos del registro, análisis, seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Los detalles de las causales clasificadas como quejas administrativas se reportan para efectos de seguimiento y control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin que su inclusión implique necesariamente la procedencia de recursos en sede administrativa, salvo en los casos expresamente previstos en la Ley 142 de 1994.

Los detalles de las causales aquí definidos deberán ser utilizadas de manera homogénea por todos los prestadores, con el fin de garantizar la comparabilidad de la información y su utilización efectiva para las labores de inspección, vigilancia y control.

Nota 2: El prestador deberá gestionar y llevar el control de todos los derechos de petición que le sean presentados, de acuerdo a la normatividad vigente. No obstante, para efectos del reporte a que hace referencia la presente resolución, solamente deberá registrar a través del SUI, las relacionadas con los tipos de trámite indicados.

Nota 3: Los comercializadores del servicio de Energía Eléctrica deberán continuar reportando las peticiones que no constituyen reclamación, que sean presentadas por los suscriptores o usuarios, conforme la Resolución SSPD 20212200012515 del 26 de marzo de 2021.

3.11. NÚMERO O IDENTIFICADOR DE LA FACTURA. Corresponde a una cadena alfanumérica, que identifica la factura objeto de la petición, asignada por el prestador del servicio público domiciliario y que deberá coincidir con el número de factura impreso.

Cuando la reclamación se refiera a más de una factura, cada una deberá registrarse de manera independiente, conservando el mismo número de radicación.

Cuando la petición no se encuentre relacionada con una factura, en este campo deberá registrarse la letra “N”.

3.12. TIPO DE RESPUESTA. Corresponde al código asignado al resultado final del trámite de la queja, reclamación o recurso interpuesto por el suscriptor o usuario, de conformidad con la siguiente tabla:

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TIPO DE TRÁMITE AL QUE APLICA |
|--------|-------------|-------------------------------|
| 1 | Accede | Queja, Reclamación |

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | TIPO DE TRÁMITE AL QUE APLICA |
|--------|------------------------|--|
| 2 | Accede parcialmente | Queja, Reclamación |
| 3 | No accede | Queja, Reclamación |
| 4 | Confirma | Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación |
| 5 | Modifica | Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación |
| 6 | Revoca | Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación |
| 7 | Rechaza | Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación |
| 8 | Pendiente de respuesta | Queja, Reclamación, Recurso de Reposición en subsidio de Apelación |
| 9 | Sin respuesta | Queja, Reclamación, Recurso de Reposición en subsidio de Apelación |
| 10 | Archiva | Queja, Reclamación, Recurso de Reposición en subsidio de Apelación |

Tipo de respuesta: Corresponde al resultado del trámite adelantado por la persona prestadora de servicios públicos domiciliarios de conformidad con la normatividad vigente. Para efectos del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, se adoptan los siguientes tipos de respuesta:

- **Accede:** Cuando el prestador acoge en su totalidad las pretensiones formuladas por el suscriptor o usuario.
- **Accede parcialmente:** Cuando el prestador acoge de manera parcial las pretensiones formuladas por el suscriptor o usuario.
- **No accede:** Cuando el prestador no acoge ninguna de las pretensiones formuladas por el suscriptor o usuario.
- **Confirma:** Cuando el prestador mantiene en su integridad la decisión inicialmente adoptada, al resolver el recurso de reposición.
- **Modifica:** Cuando el prestador introduce modificaciones parciales a la decisión inicialmente adoptada, al resolver el recurso de reposición.
- **Revoca:** Cuando el prestador cambia totalmente la decisión inicial, al resolver el recurso de reposición.
- **Rechaza:** Cuando se rechaza el trámite del recurso de reposición y en subsidio de apelación, por configurarse alguna de las causales previstas en la Ley 142 de 1994 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Pendiente de respuesta:** Cuando, a la fecha de corte del período de reporte, el trámite se encuentra dentro de los términos legales para resolver, incluidos los eventos de suspensión de términos, práctica de pruebas o requerimientos de información, siempre

que no se haya adoptado decisión de fondo, por lo que, en el siguiente periodo la empresa deberá reportar la decisión frente a la reclamación, queja o recurso.

Este estado no genera duplicación de radicado, solo mantiene el registro activo hasta que se tome decisión de fondo.

- **Sin respuesta:** Cuando, a la fecha de corte del período de reporte, han vencido los términos legales para resolver sin que se haya emitido respuesta se configuraría para estos casos, lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994.
- **Archivado:** Cuando el trámite finaliza sin decisión de fondo, por acuerdo de pago, conciliación, transacción, desistimiento expreso del suscriptor o usuario, o por las demás causales legalmente previstas.

3.13. FECHA DE RESPUESTA. Corresponde a la fecha en la cual el prestador emitió la respuesta de fondo al trámite, presentado por el suscriptor o usuario. Este campo deberá diligenciarse en formato dd-mm-aaaa.

Este campo será obligatorio cuando el trámite tenga un resultado distinto a “Pendiente de respuesta”.

3.14. RADICADO DE LA RESPUESTA. Corresponde al identificador alfanumérico, asignada por el prestador al documento o acto administrativo mediante el cual se dio respuesta al trámite.

Este campo deberá dejarse vacío únicamente cuando el tipo de respuesta corresponda a “Pendiente de respuesta” o “Sin respuesta”, y obligatorio cuando el tipo de respuesta sea diferente de “Pendiente de respuesta”.

Cuando la queja o reclamación sea presentada verbalmente y la respuesta se emita por el mismo medio, deberá registrarse el mismo número de radicado de entrada, salvo que el prestador asigne un radicado de salida diferente.

3.15. FECHA DE NOTIFICACIÓN. Corresponde a la fecha en la cual el prestador notificó al suscriptor o usuario la decisión adoptada frente al trámite. Este campo deberá diligenciarse en formato dd-mm-aaaa.

Este campo deberá dejarse vacío únicamente cuando el tipo de respuesta corresponda a “Pendiente de respuesta” o “Sin respuesta”, y obligatorio cuando el tipo de respuesta sea diferente de “Pendiente de respuesta”.

Cuando la respuesta haya sido emitida dentro del período de reporte, pero no se haya efectuado la notificación, el trámite deberá actualizarse en el período de reporte siguiente, una vez esta se produzca

3.16. TIPO DE NOTIFICACIÓN. Corresponde al mecanismo mediante el cual se notifica al suscriptor o usuario la decisión adoptada, de conformidad con la siguiente codificación:

| Código | Tipo de notificación |
|--------|--|
| 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 | Notificación electrónica (artículo 56 de la Ley 1437 de 2011 y normas concordantes). |
| 5 | No requiere notificación. |
| 6 | Pendiente o en trámite de notificación. |

3.17. FECHA DE TRASLADO A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Corresponde a la fecha en la cual el prestador remite o radica ante la Superintendencia de Servicios públicos, a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación. Este campo deberá diligenciarse en formato dd-mm-aaaa.

El campo deberá dejarse vacío cuando no exista recurso de apelación o cuando el expediente no haya sido remitido a la Superintendencia.

4. PERIODICIDAD DEL REPORTE

La periodicidad del reporte de información se aplicará de manera diferenciada, atendiendo al tamaño del prestador y su ámbito de operación, sin afectar el contenido del registro ni la obligación de reporte, informando siempre en todo caso las reclamaciones o quejas recibidas por cada mes.

| ÁREA DE PRESTACIÓN | SERVICIO | TIPO DE PRESTADOR | PERIODICIDAD | FECHAS LÍMITES PARA CARGUE |
|---------------------------|----------------------------------|--|--------------|--------------------------------------|
| Urbana y rural | Acueducto, alcantarillado y aseo | Pequeños, medianos y grandes | Mensual | 15 días calendario del siguiente mes |
| | Energía eléctrica | Sistema Interconectado Nacional (SIN) y Zonas No Interconectadas (ZNI) | | |
| | Gas | Por redes y gas licuado del petróleo (GLP) | | |
| Rural Menores prestadores | Acueducto y alcantarillado | Rango 1: Prestadores que atienden entre 1 y 100 suscriptores. | Semestral | 15 de Julio 15 de enero |
| | | Rango 2: Prestadores que atienden entre 101 y 600 suscriptores. | | |

| ÁREA DE PRESTACIÓN | SERVICIO | TIPO DE PRESTADOR | PERIODICIDAD | FECHAS LÍMITES PARA CARGUE |
|--------------------|----------|---|--------------|--|
| | | Rango 3: Prestadores que atienden a partir de 601 suscriptores. | Trimestral | 15 de abril 15 de julio 15 de octubre 15 de enero |

5. CLASIFICACIÓN DEL DETALLE DE CAUSALES ALINEADAS CON RECLAMACIONES Y QUEJAS

En desarrollo de lo dispuesto en el Artículo Segundo y el Artículo Sexto de la presente resolución, las causales contenidas en este Anexo se organizan y clasifican conforme a su naturaleza jurídica en reclamaciones y quejas, atendiendo a la materia sobre la cual recaiga la inconformidad formulada por el suscriptor o usuario.

Para efectos de esta clasificación, se adoptan las siguientes reglas:

Reclamaciones. Corresponden exclusivamente a las inconformidades que recaen sobre los actos, hechos u omisiones señalados de manera expresa en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, solo tendrán tal carácter aquellas relacionadas contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa. Estas reclamaciones se tramitarán conforme al procedimiento establecido en la Ley 142 de 1994 y serán susceptibles del recurso de reposición y en subsidio de apelación.

Quejas. Comprenden a las peticiones y las inconformidades presentadas por los usuarios o suscriptores, relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario, incluida la calidad, continuidad, seguridad del servicio, la atención al usuario y la gestión administrativa del prestador. Las causales previstas en este Anexo desarrollan estas categorías exclusivamente para efectos del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI y para su tipificación en el sistema de gestión documental de la Entidad, garantizando la consistencia, trazabilidad y comparabilidad de la información requerida para las labores de inspección, vigilancia y control.

5.1. RECLAMACIONES

Constituyen reclamaciones las inconformidades relacionadas con los actos, hechos u omisiones expresamente regulados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Nota de unificación normativa: Las causales clasificadas como reclamaciones en la siguiente tabla corresponden exclusivamente a las materias previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y se adoptan para efectos del registro, análisis y seguimiento de la información reportada al Sistema Único de Información – SUI.

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|----------------------------|-----------------|-------------|--|
| 100 | Inconformidad con el aforo | Reclamación | Facturación | Desacuerdo del usuario con el aforo aplicado para efectos de la facturación. |

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|--|-----------------|-------------|--|
| 101 | Inconformidad con el valor facturado | Reclamación | Facturación | Inconformidad con los valores facturados por no corresponder al consumo real. |
| 102 | Inconformidad con la producción facturada | Reclamación | Facturación | Desacuerdo con las cantidades facturadas en el servicio de aseo. |
| 103 | Cobros inoportunos | Reclamación | Facturación | Cobros realizados fuera de los términos legales o regulatorios. |
| 104 | Cobro por servicios no prestados | Reclamación | Facturación | Facturación de servicios no efectivamente prestados o no disponibles. |
| 105 | Cobro múltiple y/o acumulado | Reclamación | Facturación | Cobros repetidos o acumulación indebida de períodos o valores. |
| 106 | Cobros por conexión del servicio | Reclamación | Facturación | Inconformidad con los valores cobrados por la conexión inicial del servicio. |
| 107 | Cobros por reconexión del servicio | Reclamación | Facturación | Desacuerdo con los valores cobrados por la reconexión del servicio. |
| 108 | Cobros por reinstalación del servicio | Reclamación | Facturación | Cobros asociados a la reinstalación del servicio que se consideran improcedentes. |
| 109 | Inconformidad con el cambio o cobro del medidor | Reclamación | Facturación | Desacuerdo con el cambio del medidor o con los valores cobrados por dicho concepto. |
| 110 | Cobros por intereses, cartera o acuerdos de pago | Reclamación | Facturación | Inconformidad con intereses, cargos por cartera o acuerdos de pago. |
| 111 | Cobro de bienes o servicios no autorizados | Reclamación | Facturación | Cobros ajenos al servicio público domiciliario o no autorizados. |
| 112 | Descuento por predio desocupado | Reclamación | Facturación | Inconformidad por la no aplicación del descuento por predio desocupado en el servicio de aseo. |
| 113 | Incumplimiento o negación de la suspensión | Reclamación | Prestación | Incumplimiento o negativa frente a acuerdos de suspensión del servicio solicitados o pactados. |
| 114 | Cobro por número de unidades independientes | Reclamación | Facturación | Desacuerdo con el número de unidades para facturar el servicio. |
| 115 | Estrato incorrecto | Reclamación | Facturación | Aplicación errónea del estrato socioeconómico (Aplica para usuarios residenciales). |
| 116 | Clase de uso incorrecto | Reclamación | Facturación | Clasificación incorrecta del uso del inmueble para efectos |

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|--|-----------------|-------------|--|
| | | | | tarifarios (Industrial, comercial, oficial u otros). |
| 117 | Tarifa incorrecta | Reclamación | Facturación | Aplicación errónea de la tarifa del servicio. |
| 118 | Cobros por promedio | Reclamación | Facturación | Facturación por consumo promedio o estimado no ajustado a la regulación o por falta de medición. |
| 119 | Consumo de otro predio | Reclamación | Facturación | Facturación de consumos correspondientes a un predio distinto. |
| 120 | Pago no aplicado | Reclamación | Facturación | Pago realizado que no se refleja total o parcialmente en la factura. |
| 121 | Rompimiento de solidaridad | Reclamación | Facturación | Inconformidad con la aplicación del régimen de solidaridad (No aplica para el servicio de aseo). |
| 122 | Cobro de revisiones | Reclamación | Facturación | Cobros por revisiones técnicas. |
| 123 | Multiusuario de aseo | Reclamación | Facturación | Inconformidad con la aplicación de la opción tarifaria de multiusuario en el servicio de aseo. |
| 124 | Desviación significativa | Reclamación | Facturación | Variaciones atípicas o significativas del consumo facturado. |
| 125 | Recuperación de consumos | Reclamación | Facturación | Cobros posteriores por consumos dejados de facturar. |
| 126 | Inconformidad por cobros en la normalización del servicio | Reclamación | Facturación | Inconformidad con los valores cobrados por procesos de normalización del servicio (Aplica para los servicios de Acueducto, Energía y Gas Natural). |
| 127 | Terminación del Contrato – De forma Unilateral por el prestador | Reclamación | Prestación | Decisión expresa del prestador mediante la cual se termina el contrato de condiciones uniformes, al cual le procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. |
| 128 | Terminación anticipada del Contrato – Por solicitud del usuario o suscriptor | Reclamación | Prestación | Solicitud del usuario o suscriptor de terminación del contrato de prestación del servicio a la cual le procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994. |

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|--|-----------------|-------------|---|
| 129 | No prestación de actividades complementarias | Reclamación | Facturación | Corresponde a las inconformidades presentadas por los usuarios o suscriptores por el cobro cuando el prestador no ejecuta o suspende las actividades complementarias asociadas al servicio público de aseo (corte de césped, poda de árboles, limpieza de áreas ribereñas, lavado de áreas públicas) |
| 130 | Incumplimiento de frecuencias de recolección | Reclamación | Facturación | Inconformidad con el cobro del servicio de aseo cuando no se realizó la recolección y transporte conforme al Contrato De Condiciones Uniformes - CCU. |
| 131 | Incumplimiento de frecuencias de barrido | Reclamación | Facturación | Inconformidad con el cobro del barrido y limpieza de vías y áreas públicas, cuando la empresa no cumple con la periodicidad establecida en el Contrato De Condiciones Uniformes - CCU. |
| 132 | Negativa del servicio | Reclamación | Prestación | Es la actuación expresa o tácita mediante la cual el prestador de servicios públicos domiciliarios se abstiene de prestar el servicio, de iniciar su prestación o de permitir el acceso al mismo, pese a contar con la aprobación de la viabilidad del servicio, por cuanto el suscriptor o usuario cumple con los requisitos legales, contractuales y técnicos establecidos para ello. |
| 133 | Reconexión no autorizada | Reclamación | Facturación | Inconformidad con el cobro por reconexión realizada sin autorización del prestador. |
| 134 | Inconformidad con los subsidios y contribuciones | Reclamación | Facturación | Se refiere a la inconformidad presentada por los usuarios o suscriptores en relación con la aplicación, liquidación o reconocimiento de subsidios y contribuciones en la facturación del servicio público. Estas pueden originarse por desacuerdos frente al estrato asignado, el porcentaje aplicado, la falta de otorgamiento del subsidio, la aplicación indebida |

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|-------------------------|-----------------|------------|--|
| | | | | de contribuciones o errores en el cálculo reflejado en la factura |
| 135 | Suspensión del servicio | Reclamación | Prestación | Es la interrupción del servicio público domiciliario (acueducto, energía, gas) realizada por la empresa prestadora sin cumplir el deber legal de informar previamente al usuario, cuando la ley exige dicho aviso. |
| 136 | Corte del servicio | Reclamación | Prestación | El corte del servicio es la interrupción definitiva del servicio público domiciliario que realiza la empresa prestadora, generalmente como consecuencia del incumplimiento grave del usuario o por otras causales previstas en la ley o en el contrato de condiciones uniformes. |

5.2. QUEJAS

Constituyen quejas las peticiones administrativas y las inconformidades relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario, incluidas las relativas a la calidad, continuidad y seguridad del servicio, así como a la atención al usuario y a la gestión administrativa del prestador, en cuanto no correspondan a los actos, hechos u omisiones regulados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|---|-----------------|------------|---|
| 200 | Interrupciones del servicio | Queja | Prestación | Falta de continuidad en la prestación del servicio público domiciliario. |
| 201 | No atención de condiciones de seguridad | Queja | Prestación | Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas, que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio. |
| 202 | Variaciones en las características del servicio | Queja | Prestación | Deficiencias técnicas o alteraciones en las condiciones del suministro. |

| Código | Detalle de la Causal | Tipo de trámite | Causal | Descripción resumida |
|--------|--|-----------------|------------|---|
| 203 | Afectación ambiental | Queja | Prestación | Afectaciones ambientales derivadas de la prestación del servicio. (Aplica para Acueducto, Alcantarillado y Aseo). |
| 204 | Estado de la infraestructura | Queja | Prestación | Deficiencias en la infraestructura asociada al servicio. (Redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanque, etc) |
| 205 | Fallas en la conexión del servicio | Queja | Prestación | Fallas técnicas en la conexión o instalación del servicio. |
| 206 | Quejas administrativas | Queja | Prestación | Inconformidades relacionadas con la atención al usuario o la gestión administrativa. |
| 207 | Servicio sin CCU formalizado | Queja | Prestación | Cobros o usuarios del servicio con redes sin oficializar. (Aplica para acueducto y Alcantarillado) |
| 208 | Reparación o sustitución de electrodomésticos averiados por falla del servicio | Queja | Prestación | Corresponde a la solicitud de reparación o sustitución de electrodomésticos averiados atribuibles a fallas en la prestación del servicio de energía |

Nota de unificación normativa: El detalle de las causales clasificadas como quejas se circunscriben a peticiones administrativas y a inconformidades relacionadas con la prestación del servicio público domiciliario y se adoptan exclusivamente para efectos del reporte y seguimiento de información en el Sistema Único de Información – SUI.

5.2.1. Detalle de quejas que contemplan la interrupción del servicio (Código 200)

El desarrollo del detalle de las subcausales de queja asociadas a deficiencias técnicas en la prestación del servicio, sin que su descripción o tratamiento altere la naturaleza jurídica de la actuación ni la clasificación definida en los artículos tercero y sexto de la presente resolución.

| Código detalle | Subcausal | Descripción |
|----------------|--|---|
| 200.1 | Deficiencias en potencia o voltaje | Prestación del servicio con niveles de potencia o voltaje inferiores, superiores o inestables frente a los parámetros técnicos establecidos en la regulación vigente, que afectan el uso adecuado del servicio por parte del usuario. |
| 200.2 | Variaciones recurrentes en la calidad del suministro | Fluctuaciones frecuentes o persistentes en la calidad técnica del servicio que, sin generar interrupción total, deterioran su normal prestación. |
| 200.3 | Interrupciones técnicas frecuentes no programadas | Fallas técnicas reiteradas que ocasionan interrupciones parciales o totales del servicio, no asociadas a |

| Código detalle | Subcausal | Descripción |
|----------------|--|--|
| | | mantenimientos programados ni a eventos de fuerza mayor. |
| 200.4 | Incumplimiento de parámetros técnicos de calidad | Prestación del servicio sin cumplir los parámetros mínimos de calidad, continuidad, presión, caudal, frecuencia u otros indicadores técnicos exigidos por la regulación aplicable. |
| 200.5 | Fallas técnicas persistentes en la prestación del servicio | Deficiencias técnicas continuas o reiteradas en el servicio que, aun cuando son reportadas por el usuario, no son corregidas de manera oportuna por el prestador. |

5.2.2. Detalle que contemplan las quejas administrativas

| Código detalle | Subcausal | Descripción |
|----------------|--|--|
| 206.1 | Deficiencias en la atención al usuario | Inconformidades relacionadas con trato inadecuado, falta de respeto, comportamiento indebido, lenguaje inapropiado o atención deficiente por parte del personal del prestador o de quienes actúan en su nombre, en cualquiera de los canales de atención. |
| 206.2 | Incumplimiento de términos de respuesta | Retrasos injustificados en la atención o respuesta de quejas y reclamaciones o recursos, dentro de los términos legales. |
| 206.3 | Falta de información clara, suficiente y oportuna | Inconformidades derivadas del suministro de información incompleta, errónea, contradictoria o insuficiente sobre el servicio, los trámites, los requisitos, los procedimientos o las decisiones del prestador. |
| 206.4 | Corrección de datos generales incorrectos | Derecho del usuario y a la obligación de la empresa prestadora de verificar, actualizar y corregir la información básica del suscriptor o usuario cuando es errónea. |
| 206.5 | Deficiencias en los canales de atención | Fallas reiteradas, indisponibilidad, limitaciones operativas o dificultades de acceso a los canales presenciales, telefónicos, virtuales o electrónicos dispuestos por el prestador para la atención de los usuarios. |
| 206.6 | Entrega inoportuna o no entrega de la factura | Derecho de los usuarios de obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, conforme a lo establecido en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994. |
| 206.7 | Irregularidades en el trámite administrativo interno | Inconformidades relacionadas con errores en la radicación, pérdida o extravío de documentos, duplicidad de trámites, inconsistencias en el registro de la información o fallas en la gestión documental del prestador. |

| Código detalle | Subcausal | Descripción |
|-----------------------|--|--|
| 206.8 | Falta de orientación o acompañamiento al usuario | Ausencia de orientación adecuada sobre los derechos, deberes, instancias, recursos, procedimientos o alternativas disponibles para el usuario frente a una situación concreta relacionada con el servicio. |

ANEXO B

1. FINALIDAD Y ALCANCE DEL ANEXO

El presente Anexo tiene por objeto establecer de manera integral y estandarizada la estructura y reglas del registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados para la atención de los usuarios de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del Sistema Único de Información – SUI.

El registro de la información aquí regulada tiene como finalidad exclusiva servir de insumo para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y constituye un desarrollo operativo de lo dispuesto en los artículos 152, 153 y 154 de la Ley 142 de 1994.

2. VALIDACIONES DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Único de Información – SUI aplicará, entre otras, las siguientes validaciones:

1. Los campos definidos como obligatorios deberán diligenciarse en su totalidad.
2. El código del prestador deberá corresponder al ID
3. Las fechas reportadas no podrán ser posteriores a la fecha de cargue de la información.
4. Los valores de los campos tipo lista deberán corresponder a las opciones definidas en el sistema.
5. Cuando se reporte latitud y longitud, estas deberán corresponder a coordenadas geográficas válidas.

3. CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL REPORTE

Para la realización del registro se tendrán las siguientes condiciones técnicas

1. El registro de la información deberá realizarse exclusivamente a través del Sistema Único de Información – SUI, mediante los formularios electrónicos dispuestos para tal fin.
2. Los prestadores deberán registrar anualmente la totalidad de los puntos de atención y canales de atención habilitados para la atención de los usuarios.
3. Los prestadores deberán mantener actualizada la información reportada, informando cualquier modificación relacionada con la apertura, cierre o cambio en las condiciones de operación de los puntos o canales de atención.
4. La actualización de la información deberá realizarse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de la modificación.

4. FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA

La información reportada a través de los formatos establecidos en el presente anexo permitirá a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios:

- Identificar los puntos de atención habilitados por los prestadores.
- Conocer los canales de atención disponibles para los usuarios.
- Analizar la cobertura territorial de la atención al usuario.

- Fortalecer las actividades de inspección, vigilancia y control.

5. REPORTE DE INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

5.1. Definición de cargues

El registro de la información correspondiente a los **canales y puntos de atención** se realizará mediante **un (1) único cargue**.

Para efectos del reporte en el SUI, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Canales de atención:** Son los medios a través de los cuales el prestador atiende a los usuarios, clasificados en:
 - **Presencial:** Comprende la interacción física y directa (cara a cara) entre un asesor o funcionario y el usuario/ciudadano/cliente en un lugar físico determinado, como oficinas, puntos de atención o ferias de servicio.
 - **Telefónico:** Incluye móviles, conmutadores (PBX), centros de llamadas (call centers) y centros de contacto para gestionar atención, trámites o información.
 - **Virtual:** Un canal virtual comprende plataformas digitales, herramientas de comunicación y entornos en línea (como LMS, redes sociales, chats) que facilitan la interacción, el aprendizaje, la atención al usuario o la gestión de servicios en un espacio no físico.
- **Canal presencial:** Está conformado por los puntos de atención, entendidos como las sedes, oficinas o espacios físicos donde se presta atención directa al usuario.
 - Puntos de atención: Corresponden a cada una de las ubicaciones físicas específicas que hacen parte del canal presencial.

5.2. Estructura del registro

Cada registro deberá identificar el tipo de canal de atención mediante un campo obligatorio, por ejemplo:

Tipo canal = presencial / telefónico / virtual

Reglas:

- Cuando tipo canal = presencial, cada registro deberá corresponder a un punto de atención, incluyendo su información específica (dirección, municipio, horario, etc.).
- En este caso, el canal presencial no se reporta de manera agregada, sino a través de sus puntos de atención.
- Cuando tipo canal = telefónico o virtual, cada registro corresponderá a un canal específico (línea telefónica, correo electrónico, página web, aplicación, entre otros).

- No se deberán realizar cargues independientes para puntos y canales, ya que la diferenciación se realiza a nivel de campo.
- En ningún caso un mismo registro podrá corresponder a más de un tipo de canal.

Los prestadores deberán registrar la información en el Sistema Único de Información – SUI mediante el diligenciamiento de los siguientes formatos:

| Código de formato | Nombre del formato |
|-------------------|--|
| F1 | Registro de puntos de atención |
| F2 | Registro de canales de atención |
| F3 | Relación municipio – punto de atención |

Formato F1 – Registro de puntos de atención

Este formato deberá diligenciarse por cada punto de atención presencial habilitado por el prestador.

| Campo | Descripción | Tipo de dato | Obligatorio |
|------------------------------|---|--------------|-------------|
| Código DANE Departamento | Departamento donde se ubica el punto de atención | Lista | Sí |
| Código DANE Municipio | Municipio donde se ubica el punto de atención | Lista | Sí |
| Código del prestador - ID | Código único del prestador en el SUI | Numérico | Sí |
| Identificador del punto | Código interno del punto de atención dado por el prestador | Texto | Sí |
| Nombre del punto de atención | Denominación del punto de atención | Texto | Sí |
| Tipo de punto de atención | Oficina principal, oficina comercial, oficina móvil u otros | Lista | Sí |
| Dirección | Dirección completa del punto | Texto | Sí |
| Coordenadas | Latitud y longitud (grados, minutos y segundos) Sistema de coordenadas denominado “Origen Nacional” | Numérico | Sí |
| Cobertura del punto | Municipios o área geográfica donde se atienden usuarios | Texto | No |
| Horario de atención | Días y horarios de atención al público | Texto | Sí |
| Fecha de inicio de operación | Fecha en la que inició operación el punto de atención | Fecha | Sí |
| Estado | Estado del punto de atención (Activo/Inactivo) | Lista | Sí |

Formato F2 – Registro de canales de atención

Este formato deberá diligenciarse por cada canal de atención habilitado por el prestador para la interacción con los usuarios.

| Campo | Descripción | Tipo de dato | Obligatorio |
|---------------------------|---|--------------|-------------|
| Código del prestador - ID | Código único del prestador en el SUI | Numérico | Sí |
| Identificador del canal | Código interno del canal | Texto | Sí |
| Tipo de canal | Telefónico, virtual, electrónico, aplicación móvil u otros | Lista | Sí |
| Medio de acceso | Número telefónico, dirección web, correo electrónico u otro medio | Texto | Sí |
| Descripción del canal | Información general del canal | Texto | No |
| Horario de disponibilidad | Horario de funcionamiento del canal | Texto | Sí |
| Cobertura del canal | Área geográfica o usuarios a los que aplica el canal | Texto | No |
| Fecha de habilitación | Fecha de inicio de operación del canal | Fecha | Sí |
| Estado | Estado del canal (Activo/Inactivo) | Lista | Sí |

Listas de valores permitidos

Los campos definidos como tipo lista en los formatos de reporte deberán diligenciarse conforme a los valores permitidos que se establecen a continuación.

Tipo de punto de atención

| Código | Tipo de punto de atención |
|--------|------------------------------|
| 1 | Oficina principal |
| 2 | Oficina comercial |
| 3 | Punto de atención al usuario |
| 4 | Oficina móvil |
| 5 | Centro de servicio |
| 6 | Otro |

Estado del punto de atención

| Código | Estado |
|--------|----------|
| 1 | Activo |
| 2 | Inactivo |

Tipo de canal de atención

| Código | Tipo de canal |
|--------|---------------------------|
| 1 | Telefónico |
| 2 | Página web |
| 3 | Correo electrónico |
| 4 | Aplicación móvil |
| 5 | Chat o mensajería digital |
| 6 | Redes sociales |
| 7 | Otro |

Estado del canal de atención

| Código | Estado |
|--------|----------|
| 1 | Activo |
| 2 | Inactivo |

Reglas adicionales de consistencia de la información

El Sistema Único de Información – SUI podrá aplicar las siguientes reglas adicionales para asegurar la consistencia de la información reportada:

1. Cuando el estado del punto o canal de atención sea **activo**, deberán encontrarse diligenciados los campos de dirección o medio de acceso y horario de atención.
2. Cuando el estado del punto o canal sea **inactivo**, deberá registrarse la fecha de finalización o cierre cuando el sistema lo requiera.
3. No podrán existir duplicidades en los identificadores de puntos o canales de atención para un mismo prestador.
4. Cuando se reporten coordenadas geográficas, estas deberán corresponder al municipio registrado.

Formato F3 – Relación municipio y punto de atención

Este formato deberá diligenciarse para identificar los municipios cuya atención al usuario es gestionada a través de un determinado punto de atención del prestador. El objetivo de este formato es permitir a la Superintendencia identificar la cobertura territorial de los puntos de atención habilitados por los prestadores.

| Campo | Descripción | Tipo de dato | Obligatorio |
|-------------------------------------|--|--------------|-------------|
| Código del prestador - ID | Código único del prestador en el SUI | Numérico | Sí |
| Identificador del punto de atención | Código del punto de atención registrado en el Formato F1 | Texto | Sí |
| Código DANE Departamento | Departamento donde se ubica el municipio atendido | Lista | Sí |

| | | | |
|-----------------------|--|-------|----|
| Código DANE Municipio | Municipio cuya atención al usuario se realiza a través del punto de atención | Lista | Sí |
| Tipo de atención | Tipo de atención brindada a los usuarios del municipio | Lista | No |

Lista de valores permitidos para tipo de atención

| Código | Tipo de atención |
|--------|---------------------|
| 1 | Atención presencial |
| 2 | Atención virtual |
| 3 | Atención telefónica |
| 4 | Atención combinada |

Validaciones adicionales

El Sistema Único de Información – SUI aplicará las siguientes validaciones:

1. El identificador del punto de atención deberá existir previamente en el Formato F1.
2. Un municipio podrá asociarse a más de un punto de atención, cuando el prestador disponga de varios puntos para la atención de los usuarios.
3. No se permitirá duplicar registros con el mismo prestador, punto de atención y municipio.

3. PERIODICIDAD DEL REPORTE

La periodicidad del registro de la información de los puntos de atención presencial y canales de atención al público, tendrá la siguiente periodicidad.

| Tipo de información | Periodicidad |
|--------------------------|---|
| Puntos de atención | Anual |
| Canales de atención | Anual |
| Actualización de cambios | Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de la modificación |

Nota: La actualización de cambios hace referencia a las novedades que se pueden presentar tales como traslado, cierre, creación de algún de los puntos y canales de atención al público que el prestador tenga.