



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Comportamiento Trámites inscritos SUIT

Primer Trimestre 2018

Bogotá, D.C., Abril de 2018



CO-F-006 V.3



DNP Departamento
Nacional
de Planeación



Trámites inscritos en el SUIT

- Actualmente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tiene inscritos seis (6) trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT V3. (<http://www.suit.gov.co>)

TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	COSTO DEL TRÁMITE
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	Investigar de oficio o a petición de parte, la presunta vulneración a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	\$ 0
•Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.	\$ 0
•Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en dicho sector.	\$ 0
•Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para optimizar y facilitar los procesos de inscripción y actualización en relación con la periodicidad de la actualización de información y los requisitos para aprobar la inscripción de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.	\$ 0
•Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados	Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios, en el evento en que se encuentre vigente el contrato de auditoría.	\$ 0
•Contribución especial y estado de cuentas sancionados	Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Igualmente los prestadores podrán conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas, en cualquier momento de acuerdo con sus necesidades	\$ 0

www.superservicios.gov.co/Servicio-a-empresas/Guia-de-Tramites-y-Servicios

Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por la Dirección General Territorial.

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	1946	4142	4002	10090
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	1426	4360	5047	10833
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	3372	8502	9049	20923
¿Número de PQRD recibidas?	1636	2417	1721	57753

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas (AAA y Energía y Gas).

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	120	338	256	714
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	120	338	256	714
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas (AAA y Energía y Gas).

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	1	4	4	9
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	1	4	4	9
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Inscripción del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS. Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas (AAA y Energía y Gas).

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	6	30	48	84
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	6	30	48	84
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados.
Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por las Superintendencias Delegadas (AAA y Energía y Gas).

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	0	2	0	2
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	0	2	0	2
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Contribución especial- Durante el primer trimestre del año, estas fueron las solicitudes atendidas por el área de contribuciones de la SSPD.

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	131	130	72	333
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	131	130	72	333
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	0	0

www.suit.gov.co

Este tipo de trámite se puede realizar totalmente en línea.

Comparación del los tramites descritos en el SUIT, los publicados en la pagina WEB y los descritos en el portafolio de servicios de la entidad

SUIT			PAGINA WEB		PORTAFOLIO INSTITUCIONAL Y DE SERVICIOS	OBSERVACION
TRAMITE	DESCRIPCION	RESULTADO				
Presentación de reclamos contra entidades inspeccionadas, vigiladas y controladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	Investigar de oficio o a petición de parte, la presunta vulneración a la normativa que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Decisión que resuelve la solicitud de investigación por silencio administrativo positivo, que se obtiene en 5 Mes(es)	PQR >> Peticiones, Quejas y Reclamos	Quiero radicar una petición, queja o reclamo y no la he radicado ante la empresa prestadora	<p>PQR Peticiones, Quejas y Reclamos: La manera en que un usuario puede ejercer su derecho de reclamación por medio escrito o verbal ante las empresas prestadoras de servicios Públicos, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación:</p> <p>Es la manifestación expresa que de manera escrita o verbal, le permite al usuario calificar el actuar de una prestadora o de uno de sus funcionarios frente al cumplimiento de sus obligaciones.</p>	Es importante que no se debe incluir Peticiones, Quejas y Sugerencias de los prestadores de servicios, contratos de prestación o en general de prestación de los servicios a cargo, pues estos son competencia de las ESP. De acuerdo con la normatividad vigente las PQRS relacionadas con prestación de servicios, deben ser respondidas por las ESP en primera instancia, y la Superintendencia debe remitir por competencia. Lo anterior acorde con el C.C.A., con la Resolución 20061300038225 de 2006 y con el Concepto 730/2006 de la superintendencia.
			SAP >> Silencio Administrativo Positivo	Radiqué mi trámite ante la empresa prestadora, pero esta no me respondió dentro de los 15 días hábiles o no me respondió de fondo. Radique SAP	Investigación por Silencio Administrativo Positivo: Es el procedimiento iniciado por solicitud del usuario o de manera oficiosa, mediante el cual, se sanciona el incumplimiento e investiga el actuar de las prestadoras frente a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.	La descripción del trámite SUIT solo incluye el Silencio Administrativo Positivo. Es importante ampliarlo incluyendo los demás recursos que son competencia de la Superintendencia.
			REP Y RAP >> Recurso de Reposición y Recurso de Apelación	No estoy conforme con la respuesta de fondo que me dio la empresa prestadora. Procede: El recurso de reposición y en subsidio recurso de apelación, el traslado de la Superintendencia de Servicios Públicos a la prestadora tardará 10 días hábiles	Recurso de Reposición y Recurso de Apelación: Es la oportunidad legal que tienen los usuarios para controvertir las decisiones empresariales en referencia a las peticiones, quejas y reclamos interpuestas en virtud de la prestación del servicio.	Incluirlo en el Trámite SUIT N° 1
			QRS >> Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación	Quiero dar mi opinión sobre la atención recibida por parte de los servidores de la Superintendencia.		La QRS no hace parte de este trámite pues hace referencia a la opinión sobre la atención recibida por parte de los servidores de la Superintendencia y no sobre las ESP tal y como se enuncia en el nombre del trámite. A este respecto la Guía del SUIT excluye de manera puntual las PQRS de la entidad "Teniendo en cuenta que en desarrollo de la fase de interacción del Programa Gobierno en Línea, cada entidad en su página web, debe habilitar un botón o enlace de contacto que permita el ingreso, identificación, características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud, de acuerdo con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, lo que permite facilitar la comunicación entre las entidades y los ciudadanos, por lo que las PQRS, no son objeto de inscripción en el SUIT, sino que éstas, son manejadas dentro de la estrategia de Gobierno en Línea en los portales de cada una de las entidades".
			RQ >> Recurso de queja	Cuando me rechazaron el recurso de apelación en la empresa, puedo interponer el recurso de queja ante la Superintendencia.		Incluirlo en el Trámite SUIT N° 1
			Recurso de reposición contra fallo de Silencio Administrativo Positivo	Cuando estoy inconforme con la decisión de la Superintendencia sobre investigación de silencio administrativo		Incluirlo en el Trámite SUIT N° 1

Trámites y servicios al ciudadano

Comparación del los tramites descritos en el SUIT, los publicados en la pagina WEB y los descritos en el portafolio de servicios de la entidad

Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es)	Trámites y servicios a empresas vigiladas	Inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para evitar la duplicidad de funciones en materia de información relativa a los servicios públicos, optimizar y facilitar los procesos de inscripción domiciliarios e informar sobre el inicio de sus operaciones.	Concuerda
Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para optimizar y facilitar los procesos de inscripción y actualización en relación con la periodicidad de la actualización de información y los requisitos para aprobar la inscripción de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.	Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es)		Cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la cancelación del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para optimizar y facilitar los procesos de inscripción y actualización en relación con la periodicidad de la actualización de información y los requisitos para aprobar la inscripción de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo.	Concuerda
Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en dicho sector.	Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, que se obtiene en 10 Día(s) - hábil(es)		Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS	Obtener la actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos-RUPS, para actualizar sus datos y alcanzar la convergencia de redes y servicios en dicho sector.	Concuerda
Autorización cambio de auditor externo de gestión y resultados	Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios, en el evento en que se encuentre vigente el contrato de auditoría.	Comunicación de aprobación o resolución de negación de la solicitud, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)		Solicitud cambio del auditor externo de gestión y resultados	Obtener el permiso de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el cambio de auditor externo de gestión y resultados en una empresa de servicios públicos domiciliarios, en el evento en que se encuentre vigente el contrato de auditoría.	Concuerda
Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Igualmente los prestadores podrán conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas, en cualquier momento de acuerdo con sus necesidades.	Liquidación oficial de contribución especial, que se obtiene en 3 Mes(es)		Contribución especial y estado de cuenta sancionados	Liquidar la contribución especial a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control de la Superintendencia, en concordancia con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994. Igualmente los prestadores podrán conocer su estado de cuenta de las obligaciones adquiridas con la entidad por concepto de contribuciones y multas, en cualquier momento de acuerdo con sus necesidades.	Concuerda

Muchas gracias

Carrera 18 N°. 84-35
PBX: (1) 691 3005 Ext 2431
sspd@superservicios.gov.co
www.superservicios.gov.co
Bogotá, D.C.