



20261000681915

GD-F-008 V.26

Página 1 de 39

RESOLUCIÓN No. SSPD – 20261000681915 DEL 05/08/2026 7:23:15

“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, 9 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, incluidas sus modificaciones y los numerales 7 y 18 del artículo 8 del Decreto 1369 de 2020 y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 y los numerales 4, 9 y 22 del artículo 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 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.

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

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 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, conforme con lo anterior, 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 del 14 de diciembre 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 regulaban otros aspectos adicionales de dicho sistema.

Que, las citadas 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)"*, que a su vez 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 reclamaciones, quejas y recursos por parte de los prestadores constituye un insumo necesario para la adopción de medidas de inspección, vigilancia y control (IVC) 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, así como aplicar los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas por las vulneraciones a los derechos de 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 IVC.

Que la Resolución CREG 108 de 1997, en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 152 y siguientes de la Ley 142 de 1994, señala los criterios generales de protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física, y establece que las peticiones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios deben ser atendidos, tramitados y resueltos en sede del prestador.

Que la Resolución CREG 023 de 2008 establece el Reglamento de Distribución y Comercialización Minorista de Gas Licuado de Petróleo – GLP, en el cual se regulan, entre otros aspectos, los contratos de servicios públicos y la atención comercial de los usuarios de dicho servicio

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 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 es claro que las empresas de servicios públicos domiciliarios ejercen prerrogativas de autoridad pública —debido a la calidad del servicio que prestan— al definir controversias con el usuario, declarar un derecho concreto o resolver el recurso de reposición. Por consiguiente, estas entidades se rigen por lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 (C.P.A.C.A.) en esos eventos. Por tanto, a los Prestadores le es aplicable, entre otros, el artículo 7 del C.P.A.C.A.

Que, el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, establece como un deber 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 la información relacionada con las reclamaciones, quejas 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 sobre las reclamaciones, quejas y recursos presentados por los suscriptores o usuarios en sede de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado del petróleo (GLP), así como el registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados por el prestador, en el Sistema Único de Información - SUI

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, 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, tamaño del prestador, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994, la regulación, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen, sustituyan o reglamenten.

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 EL REPORTE DE INFORMACIÓN. Para los efectos de la presente resolución y del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, se deberá realizar atendiendo a la estructura definida por esta Superintendencia en los Anexos A y B, así como las definiciones operativas para el cargue y agrupación de la información, que se adoptan a continuación, así:

Reclamación: Es la inconformidad presentada a través de peticiones por el suscriptor o usuario ante el prestador de servicios públicos domiciliarios mediante la cual controvierte la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, sobre los cuales proceden el recurso de reposición, y en subsidio de apelación, de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Queja: Es la inconformidad vinculada a la prestación del servicio público domiciliario 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 en subsidio de apelación: Son los mecanismos de defensa previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Puntos de atención: Corresponde al espacio físico habilitado por el prestador para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos, incluidos los de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Canales de atención: Corresponden a los medios habilitados por el prestador para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos, incluidos los de reposición y en subsidio de apelación, distintos o complementarios a la atención presencial.

PARÁGRAFO. Para efectos exclusivos del reporte de información al Sistema Único de Información – SUI, los prestadores deberán clasificar los trámites de los suscriptores o usuarios de acuerdo con el tema o inconformidad que se plantee, en atención a las definiciones operativas para el cargue, independientemente del nombre o denominación que le haya dado el peticionario.

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 y el numeral 8 del Anexo B de la presente resolución, dentro de los quince (15) días calendario del mes siguiente de cada periodo, una vez realizado el primer cargue.

PARÁGRAFO TRANSITORIO PRIMERO. El primer cargue de la información de reclamaciones, quejas y recursos, 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/o rural	Acueducto, alcantarillado y aseo	Pequeños, medianos y grandes	A más tardar el 15 de febrero de 2027
	Energía eléctrica	Sistema Interconectado Nacional (SIN) y Zonas No Interconectadas (ZNI)	
	Gas	Por redes y gas licuado del petróleo (GLP)	
Rural Menores prestadores	Acueducto	Rango 1: Prestadores que atienden entre 1 y 100 suscriptores.	A más tardar el 15 de julio de 2027
		Rango 2: Prestadores que atienden entre 101 y 600 suscriptores.	
		Rango 3: Prestadores que atienden a partir de 601 suscriptores.	A más tardar el 15 de abril de 2027

PARÁGRAFO TRANSITORIO SEGUNDO. El primer cargue de la información de puntos y canales de atención, 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), a más tardar el 15 de enero de 2027.

ARTÍCULO QUINTO – REGISTRO 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, conforme a la estructura establecida en los Anexos A y B de la presente resolución.



ARTÍCULO SEXTO. – CLASIFICACIÓN DE CAUSALES Y DETALLES DE CAUSAL. 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.

ARTÍCULO SÉPTIMO – DE LOS RECURSOS DE APELACIÓN. Cuando haya sido concedido el recurso subsidiario de apelación dentro del trámite de reclamación, la empresa de servicios públicos deberá remitir el expediente del caso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, conforme lo establecido en la Circular Externa No. 20221000000364 de 2022 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO OCTAVO - 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 y canales de atención habilitados para la recepción y trámite de las reclamaciones, quejas y recursos de los usuarios y/o suscriptores, 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 NOVENO- ANEXO A. Formará parte integral de la presente resolución el Anexo A, denominado *“Contenido del reporte de información de reclamaciones, quejas y recursos al Sistema Único de Información – SUI”*, el cual señala las características del reporte.

El anexo A podrá ser objeto de actualización y estará disponible para consulta en el sitio web institucional de la Superintendencia.

ARTÍCULO DÉCIMO - ANEXO B. Formará parte integral de la presente resolución el Anexo B, denominado *“Contenido del registro de puntos de atención presencial y canales de atención habilitados por los prestadores”*, el cual señala las características del reporte.

El anexo B podrá ser objeto de actualización y estará disponible para consulta en el sitio web institucional de la Superintendencia.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO- RÉGIMEN DE TRANSICIÓN. El reporte en el SUI de las reclamaciones, quejas y recursos de reposición y subsidio de apelación que se encuentren en curso a la entrada en vigencia de esta resolución, así como aquellas que sean recibidas por parte del prestador hasta el 31 de diciembre de 2026, deberá realizarse de conformidad con lo establecido en 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, hasta su culminación.

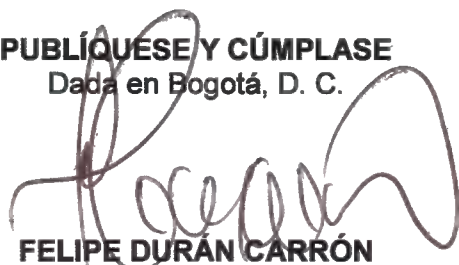
Por su parte, las reclamaciones y quejas que sean recibidas por parte del prestador a partir del 1 de enero de 2027, deberán ser reportadas en el Sistema Único de Información – SUI, conforme a lo establecido en la presente resolución.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO – 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 reclamaciones, quejas y recursos en el Sistema Único de Información – SUI administrado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTÍCULO DECIMO TERCERO - VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

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 *De T*

Julián David Becerra Barón – Profesional Especializado SDPUGT *JDB*

Revisó: Natalia Amparo Delgado Yara- Profesional Especializado SSPD *NAD*

Claudia Viviana Ballesteros Ortiz – Profesional Especializado OAJ *CB*

María Camila Lozano Martínez – Jefe Oficina Asesora Jurídica (E) *MCL*

Diana Marcela Perdomo Beltrán – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado *DMB*

Ana Melissa Almario Patarroyo – Directora Técnica de Gestión de Aseo (E) *AMP*

Jesús Edgardo Chaparro Fonseca – Director Técnico de Gestión de Gas Combustible *JEC*

Andrés Felipe Peñaranda Bayona - Director Técnico de Gestión de Energía (E) *APB*

Aprobó: Ana Melissa Almario Patarroyo - Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo *AMP*

Omar Camilo López López – Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible *OCL*

Iván Darío Romero Vega – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio *IDRV*

l

ANEXO A

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, queja y/o recurso de reposición en subsidio el de apelación, 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 detalles de causal, garantizando la unicidad del registro.

Unidad de registro: ID empresa + número radicado + número de cuenta contrato + Número o identificación de la factura + tipo de respuesta + tipo de notificación.

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
- d) Concede: SÍ o NO el recurso de apelación
- e) Remisión del expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para el trámite del recurso de apelación; este aplicará únicamente cuando el prestador conceda este recurso.

Los trámites clasificados como "Pendiente de respuesta" deberán ser actualizados en períodos posteriores, conforme a las reglas descritas en este numeral y teniendo en cuenta los términos legales establecidos para la actuación administrativa.

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

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

- a) Las reclamaciones, las quejas y los recursos de reposición y en subsidio el de apelación recibidos durante el periodo de reporte.
- b) Las reclamaciones, las quejas y los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que hayan sido resueltos o notificados durante el periodo de reporte.

Las reclamaciones, las quejas y los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, pendientes de respuesta se mantendrán en el sistema mediante la información de fecha registrada, sin necesidad de reprocesamiento mensual, conservando el número del radicado inicial registrado.

2.4.1 La unicidad del registro se mantiene por la combinación:

ID empresa + número radicado + número de cuenta contrato + Número o identificación de la factura + tipo de respuesta + tipo de notificación

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

Una vez se haya adelantado un trámite de **reclamación** por parte de un usuario o suscriptor, esta podrá evolucionar a la interposición del Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación, ante el cual el prestador concederá o no el respectivo recurso de apelación.

En el caso que el prestador conceda el recurso de apelación, este deberá remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con el artículo séptimo de la presente resolución.

l

Nota: El trámite asociado a una reclamación, es el único que podrá evolucionar a Recurso de Reposición y en subsidio de Apelación.

El registro del recurso de reposición y en subsidio el de apelación se actualiza agregando los siguientes atributos:

- Concede la apelación: Si / No
- Tipo de actuación: Remisión del expediente a la SSPD
- Fecha de remisión del expediente

Esta actualización permite mantener la trazabilidad completa del trámite, evitando duplicidad de registro de radicados.

2.5. Regla de validación – Opción "No Aplica"

Cuando durante el período objeto del reporte no exista información, el prestador podrá certificar el formato mediante la opción "**No Aplica**", siempre que dicha funcionalidad se encuentre habilitada en el Sistema Único de Información – SUI.

Para efectos de la presente resolución, se entenderá que no existe información objeto de reporte cuando, durante el período correspondiente, el prestador no haya recibido reclamaciones, quejas o recursos y tampoco existan respuestas, decisiones o recursos pendientes de reportar derivados de trámites iniciados en períodos anteriores.

La utilización de la opción "**No Aplica**" no exime al prestador del cumplimiento de las obligaciones de reporte establecidas en la presente resolución, ni constituye una ampliación de los plazos previstos para el cargue de la información.

3. 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 públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, gas combustible por redes y gas licuado de petróleo (GLP):

Nro.	CAMPO
1	Radicado Reclamación o queja
2	Fecha de Radicación Reclamación o queja
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

Nro.	CAMPO
10	Detalle de la Causal
11	Sub-Detalle de Causal
12	Número o identificador de la Factura
13	Tipo de Respuesta
14	Radicado de Respuesta
15	Fecha de Respuesta
16	Tipo de Comunicación y Notificación
17	Fecha de Comunicación y Notificación
18	¿El usuario presentó Recurso de reposición y en subsidio de apelación?
19	Decisión del recurso subsidiario de apelación en sede de empresa
20	Radicado del recurso instaurado por el usuario o suscriptor
21	Fecha radicado del recurso instaurado por el usuario o suscriptor
22	Fecha de remisión expediente a la SSPD

3.1. RADICADO RECLAMACIÓN O QUEJA. Identificador asignado por el prestador al momento de registrar las reclamaciones y las quejas presentadas por el suscriptor o usuario. Este campo corresponde a una cadena alfanumérica (sin caracteres especiales, como puntos, guiones, etc), que permite identificar el trámite, incluidos aquellos recibidos por traslado de competencia.

Cuando una misma reclamación comprenda inconformidades relacionadas con una o varias facturas, períodos de facturación, conceptos de cobro o servicios asociados, el prestador deberá reportar un único registro correspondiente al radicado mediante el cual fue presentada la reclamación.

En consecuencia, no deberán generarse múltiples registros en el SUI respecto de una misma actuación administrativa por el hecho de involucrar varias facturas, períodos, conceptos facturados o actuaciones internas asociadas al mismo radicado.

3.2. FECHA DE RADICACIÓN RECLAMACIÓN O QUEJA. Fecha en la cual fue radicada la reclamación, la queja o del traslado por competencia, independientemente del canal de recepción. 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 veintisiete" se registra como 21-12-2027.

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 suscriptores 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.

Cuando la actuación involucre varios servicios asociados a un mismo inmueble, deberá reportarse la cuenta contrato correspondiente al servicio sobre el cual recae la reclamación, queja o recurso.

2

Nota 1: En los casos de quejas generales, denuncias colectivas, solicitudes comunitarias o actuaciones que no puedan asociarse a un suscriptor individualizado, el prestador deberá registrar en este campo el valor "0000".

Nota 2: No podrán utilizarse números ficticios, temporales, genéricos o inconsistentes con la información comercial, inventario de suscriptores o maestro de facturación reportado al Sistema Único de Información – SUI.

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., que pertenece al departamento donde se presta el servicio o donde se ubica el inmueble asociado a la reclamación, queja o recurso.

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, que pertenece al municipio donde se presta el servicio o donde se ubica el inmueble asociado a la reclamación, queja o recurso.

3.6. CÓDIGO CENTRO POBLADO. Corresponde a la codificación dada por el DANE a la división político-administrativa de Colombia, con la siguiente estructura: CCC, que pertenece al centro poblado, corregimiento o inspección, donde se presta el servicio o donde se ubica el inmueble asociado a la reclamación, queja o recurso.

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

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

3.8. TIPO DE TRÁMITE. Corresponde a la reclamación, queja y recurso de reposición y en subsidio de apelación, de conformidad con el artículo tercero de la presente resolución. Para efectos del reporte, la clasificación del trámite deberá realizarse atendiendo al contenido material de éste y no a la denominación utilizada por el suscriptor/usuario. La clasificación deberá realizarse de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de Trámite
1	Reclamación
2	Queja

3	Recurso de reposición y en subsidio de apelación
---	--

En consecuencia, se entenderá:

Reclamación: Es la inconformidad presentada a través de peticiones por el suscriptor o usuario ante el prestador de servicios públicos domiciliarios mediante la cual controvierte la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, sobre los cuales proceden el recurso de reposición, y en subsidio de apelación, de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Queja: Es la inconformidad vinculada a la prestación del servicio público domiciliario 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 en subsidio de apelación: Son los mecanismos de defensa previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

3.9. GRUPO DE CAUSAL: En este campo se debe identificar la causal al cual pertenece la reclamación, queja y recurso de reposición y en subsidio de apelación presentado por el suscriptor o usuario. La clasificación deberá realizarse de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Grupo de causal
F	Facturación
P	Prestación

Para efectos del reporte:

El grupo “**Facturación**” corresponde a trámites relacionados con los conceptos que se encuentren incluidos dentro de la factura del servicio público.

El grupo “**Prestación**” corresponde a trámites relacionados con la calidad, continuidad, cobertura, negativa del contrato, suspensión, terminación y corte del servicio público domiciliario, se reitera que, frente a estos últimos cuatro detalles de causal, procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación conforme al artículo tercero de la presente resolución.

3.10. DETALLE DE LA CAUSAL. Corresponde al código de tres (3) dígitos asignados a la causal que identifica la razón de la reclamación, queja o recurso 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.

Cuando una actuación involucre múltiples inconformidades, el prestador deberá reportar todos los respectivos detalles de causal. No podrán utilizarse códigos genéricos, ambiguos, temporales o distintos a los definidos en el catálogo oficial de detalles de causal adoptado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



- **RECLAMACIÓN**

Es la inconformidad presentada a través de peticiones por el suscriptor o usuario ante el prestador de servicios públicos domiciliarios mediante la cual controvierte la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, sobre los cuales proceden el recurso de reposición, y en subsidio de apelación, de que trata 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**

Es la inconformidad vinculada a la prestación del servicio público domiciliario y gestión administrativa del prestador, en cuanto no correspondan a las materias expresamente previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Para efectos del reporte al Sistema Único de Información – SUI, las quejas deberán clasificarse atendiendo a la naturaleza material de la inconformidad presentada por el suscriptor/usuario y conforme al catálogo oficial de detalles de causal definido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las quejas 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 por gestión administrativa del prestador
- 207 Servicio sin CCU formalizado
- 208 Reparación o sustitución de electrodomésticos averiados por falla del servicio

Nota 1: Los detalles de las causales clasificadas como reclamaciones, 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 por gestión administrativa del prestador 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 actividades de inspección, vigilancia y control.

Nota 2: El prestador deberá gestionar y llevar el control de todas las reclamaciones, quejas y recursos 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. SUB-DETALLE DE CAUSAL: Este ítem aplicará únicamente cuando se relacione un trámite asociado a queja y cuyo detalle comprenda los códigos “200 Interrupciones del Servicio” o “206 Quejas por gestión administrativa del prestador”, cuando no corresponda a estos, este campo no se deberá diligenciar.

Estos sub-detalles de causal serán clasificadas de la siguiente manera:

200 Interrupciones del servicio

1. Deficiencias en potencia o voltaje
2. Variaciones recurrentes en la calidad del suministro
3. Interrupciones técnicas frecuentes no programadas
4. Incumplimiento de parámetros técnicos de calidad
5. Fallas técnicas persistentes en la prestación del servicio

206 Quejas por gestión administrativa del prestador

1. Deficiencias en la atención al usuario
2. Incumplimiento de términos de respuesta
3. Falta de información clara, suficiente y oportuna
4. Corrección de datos generales incorrectos
5. Deficiencias en los canales de atención
6. Entrega inoportuna o no entrega de la factura
7. Irregularidades en el trámite administrativo interno
8. Falta de orientación o acompañamiento al usuario

3.12. NÚMERO O IDENTIFICADOR DE LA FACTURA. Corresponde al número, código o identificador único asignado por el prestador a la factura objeto de la reclamación, el cual deberá coincidir con el registrado en el sistema comercial y con el número impreso o generado en la factura correspondiente.

El valor registrado podrá corresponder a una cadena alfanumérica, conforme a la estructura utilizada por el prestador en sus sistemas de facturación.

Cuando una misma reclamación comprenda inconformidades relacionadas con una o varias facturas, períodos de facturación, conceptos de cobro o servicios asociados, el prestador deberá reportar un único registro correspondiente al radicado mediante el cual fue presentada la reclamación.

Cuando la reclamación o recurso no se encuentre relacionado con una factura específica, el prestador deberá registrar en este campo el valor “N”.

3.13. TIPO DE RESPUESTA. Corresponde a la respuesta al trámite adelantado por el prestador frente a la reclamación, queja o recurso presentado por el suscriptor o usuario, de conformidad

con la normatividad vigente y con la decisión adoptada dentro de la actuación administrativa correspondiente.

Este campo tiene como finalidad permitir la clasificación homogénea de las decisiones empresariales reportadas al Sistema Único de Información – SUI y facilitar el seguimiento regulatorio de las actuaciones adelantadas por los prestadores.

Para efectos del reporte de información, deberán utilizarse los siguientes códigos de respuesta:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE TRÁMITE AL QUE APLICA
1	Accede	Queja, Reclamación
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	Archiva	Queja, Reclamación, Recurso de Reposición en subsidio de Apelación

La clasificación del tipo de respuesta deberá corresponder a la decisión efectivamente adoptada por el prestador y guardar coherencia con el contenido del acto, comunicación o documento mediante el cual se resuelve la reclamación, queja o recurso, se adoptan los siguientes tipos de respuesta:

Para efectos del reporte, los tipos de respuesta tendrán el siguiente alcance:

- **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 niega integralmente 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.

2

- **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, la reclamación, la queja o el recurso de reposición y en subsidio de apelación 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 período la empresa deberá reportar la decisión frente a la reclamación, queja o recurso.

El uso de este estado no implica duplicidad de radicado y tiene como finalidad mantener la trazabilidad del trámite hasta su finalización.

- **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.

3.14. RADICADO DE RESPUESTA. Corresponde al identificador alfanumérico, asignado por el prestador al documento o acto administrativo mediante el cual se dio respuesta a la reclamación, queja o recurso presentado por el suscriptor o usuario.

Este campo tiene como finalidad garantizar la trazabilidad entre la solicitud radicada y la decisión emitida por el prestador, sin que ello implique la generación de un nuevo trámite o la duplicidad de registros para una misma queja, reclamación o recurso.

3.15. FECHA DE RESPUESTA. Corresponde a la fecha en la cual el prestador emitió la respuesta de fondo a la reclamación, queja o recurso 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".

3.16. TIPO DE COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN. Corresponde al mecanismo mediante el cual el prestador notificó, comunicó o puso en conocimiento del suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a la reclamación, queja o recurso, conforme a las disposiciones previstas en la Ley 1437 de 2011 y demás normas aplicables.

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).

Código	Tipo de notificación
5	Comunicación de respuesta.
6	Pendiente o en trámite de comunicación o notificación.

Para efectos del reporte:

- **Notificación personal:** Corresponde a la notificación efectuada directamente al suscriptor o usuario, en los términos previstos en los artículos 67 y 68 de la Ley 1437 de 2011.
- **Notificación por aviso:** Corresponde a la notificación realizada mediante aviso, cuando no haya sido posible efectuar la notificación personal, conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- **Notificación por conducta concluyente:** Corresponde a los casos en los cuales se entiende surtida la notificación por las actuaciones, manifestaciones o comportamientos del suscriptor o usuario, de conformidad con el artículo 72 de la Ley 1437 de 2011, esto es cuando:
 - La parte interesada revele que conoce el acto.
 - Consienta la decisión.
 - Interponga los recursos legales.
- **Notificación electrónica:** Corresponde a la notificación realizada mediante medios electrónicos autorizados expresamente por el usuario o habilitados conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011.

La notificación electrónica se entenderá surtida una vez se acredite el ingreso del mensaje de datos al buzón o sistema de información electrónico autorizado por el usuario. Dicha circunstancia podrá demostrarse mediante certificación expedida por la entidad, operador tecnológico o plataforma utilizada, en la que conste la fecha y hora de recepción del mensaje de datos, sin que sea exigible acreditar su apertura o lectura por parte del destinatario.

- **Comunicación de la respuesta:** Consiste en enterar al interesado mediante la entrega personal o el envío de oficio o mensaje escrito en el que se informa la respuesta a la queja.
- **Pendiente o en trámite de comunicación o notificación** Corresponde a los casos en los cuales, a la fecha de corte del período de reporte, el prestador ya emitió respuesta de fondo, pero la notificación aún no se ha efectuado o se encuentra en trámite.

En estos eventos, el prestador deberá actualizar la información en el siguiente período de reporte una vez la comunicación o notificación se haya surtido efectivamente.

El tipo de comunicación o notificación reportado deberá guardar coherencia con la fecha de notificación, los soportes documentales y las actuaciones registradas dentro del expediente.

3.17. FECHA DE COMUNICACIÓN O NOTIFICACIÓN. Corresponde a la fecha en la cual el prestador notificó o comunicó al suscriptor o usuario la decisión adoptada frente a la reclamación, queja o recurso. Este campo deberá diligenciarse en formato dd-mm-aaaa.

l

Cuando la respuesta haya sido emitida dentro del período de reporte, pero no se haya efectuado la comunicación o la notificación, el trámite deberá actualizarse en el período de reporte siguiente, una vez esta se produzca y no podrá reportarse fechas de notificación anteriores a la fecha de emisión de la respuesta.

3.18 ¿EL USUARIO PRESENTÓ RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN? Corresponde a la información si el usuario presentó ante el prestador el Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación

Para efectos del reporte de información, deberán utilizarse los siguientes códigos de respuesta

Código	Concede
1	Si
2	No

3.19. DECISIÓN DEL RECURSO SUBSIDIARIO DE APELACIÓN EN SEDE DE EMPRESA. Este campo debe registrarse cuando el prestador adopta una decisión sobre si concede o no el recurso subsidiario de apelación interpuesto por el usuario o suscriptor.

Entendiéndose que el régimen de servicios públicos establece el derecho que tienen los usuarios a interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación, para lo cual el prestador resuelve el recurso de reposición y decide si concede o no el recurso subsidiario de apelación, para que esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, asuma su competencia en segunda instancia en el trámite de la reclamación administrativa.

Cuando el prestador conceda la apelación, el expediente deberá ser remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad al artículo séptimo de la presente resolución.

Para efectos del reporte de información, deberán utilizarse los siguientes códigos de respuesta

Código	Concede
1	Si
2	No

3.20. RADICADO DEL RECURSO INSTAURADO POR EL USUARIO O SUScriptor. Identificador asignado por el prestador al momento de registrar el radicado del Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación, instaurado por el suscriptor o usuario, ante el prestador ante solicitud del suscriptor.

Este campo corresponde a una cadena alfanumérica, que permite identificar el trámite asociado a los recursos instaurados ante el prestador.

3.21. FECHA RADICADO DEL RECURSO INSTAURADO POR EL USUARIO O SUScriptor. Fecha en la cual fue radicado ante el prestador el recurso de reposición y en subsidio de apelación. El diligenciamiento de este campo debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa.

3.22. FECHA DE REMISIÓN EXPEDIENTE A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Este campo deberá diligenciarse en formato dd-mm-aaaa y corresponde a la fecha en la cual el prestador remite o radica ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación interpuesto por el usuario o suscriptor.

El expediente deberá ser remitido por el prestador, de conformidad con el artículo séptimo de la presente resolución.

El campo deberá dejarse vacío en los siguientes casos:

- Cuando el recurso de apelación no haya sido concedido.
- Cuando el trámite corresponda exclusivamente a quejas.

El reporte de esta información no sustituye la obligación de remitir de forma completa, íntegra y oportuna del expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios conforme lo establecido en la Circular Externa No. 20221000000364 de 2022.

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/o 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.	Trimestral	15 de abril 15 de julio 15 de octubre 15 de enero
		Rango 3: Prestadores que atienden a partir de 601 suscriptores.		

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

En desarrollo de lo dispuesto en 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:

5.1. Reclamaciones

Son las inconformidades presentadas a través de peticiones por el suscriptor o usuario ante el prestador de servicios públicos domiciliarios mediante la cual controvierte la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa, sobre los cuales proceden el recurso de reposición, y en subsidio de apelación, de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Las causales clasificadas como reclamaciones en la siguiente tabla corresponden exclusivamente a las previstas en el marco del 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.
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.

Código	Detalle de la Causal	Tipo de trámite	Causal	Descripción resumida
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 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

Código	Detalle de la Causal	Tipo de trámite	Causal	Descripción resumida
				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.
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.

Código	Detalle de la Causal	Tipo de trámite	Causal	Descripción resumida
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 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

Son las inconformidades vinculadas a la prestación del servicio público domiciliario y gestión administrativa del prestador, en cuanto no correspondan a las materias expresamente previstas en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

El detalle de las causales clasificadas como quejas se circunscriben a solicitudes relacionadas con la gestión administrativa del prestador 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.

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.
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 por gestión administrativa del prestador	Queja	Prestación	Inconformidades relacionadas con la atención al usuario o la gestión administrativa del prestador
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

5.2.1. Sub - detalles de causal que contemplan las quejas de la interrupción del servicio (Código 200)

A continuación, se indican los sub - detalles de causal de quejas 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 el artículo tercero de la presente resolución.

Código de Sub-detalle de Causal	Sub-Detalle	Descripción
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.
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.
3	Interrupciones técnicas frecuentes no programadas	Fallas técnicas reiteradas que ocasionan interrupciones parciales o totales del servicio, no asociadas a mantenimientos programados ni a eventos de fuerza mayor.
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.
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. Sub - detalles de causal que contemplan las quejas por gestión administrativa del prestador (206)

A continuación, se indican los sub - detalles de causal de quejas asociadas a la gestión administrativa del prestador, sin que su descripción o tratamiento altere la naturaleza jurídica de la actuación ni la clasificación definida en el artículo tercero de la presente resolución

2

Código de Sub-detalle de Causal	Sub-Detalle	Descripción
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.
2	Incumplimiento de términos de respuesta	Retrasos injustificados en la atención o respuesta de quejas y reclamaciones o recursos, dentro de los términos legales.
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.
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.
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.
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.
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.
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**CONTENIDO DEL REGISTRO DE PUNTOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL Y CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LOS PRESTADORES****1. FINALIDAD Y ALCANCE**

El presente Anexo tiene por objeto establecer de manera integral, homogénea y estandarizada la estructura de la información, reglas de validación, catálogos, definiciones y condiciones técnicas aplicables al registro de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados por los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Sistema Único de Información – SUI.

La información regulada en el presente Anexo constituye un insumo para el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y permitirá realizar seguimiento a la capacidad operativa, cobertura territorial, accesibilidad y mecanismos de atención dispuestos por los prestadores para la atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Así mismo, la información reportada permitirá verificar la disponibilidad y funcionamiento de los mecanismos de atención presencial y no presencial habilitados por los prestadores, especialmente respecto de usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales ubicados en zonas rurales, dispersas o con limitaciones de acceso a tecnologías de la información y las comunicaciones.

El presente Anexo desarrolla operativamente las obligaciones de atención a usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales y de reporte de información previstas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2. VALIDACIONES GENERALES DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Único de Información – SUI aplicará las siguientes validaciones de consistencia, integridad, trazabilidad y calidad sobre la información reportada por los prestadores:

2.1. Los campos definidos como obligatorios deberán diligenciarse en su totalidad conforme a la estructura y condiciones establecidas en el presente Anexo.

2.2 El código del prestador deberá corresponder al identificador oficial registrado en el Sistema Único de Información – SUI.

2.3 Las fechas reportadas no podrán ser posteriores a la fecha de cargue de la información ni inconsistentes con el estado operativo del punto o canal de atención reportado.

2.4 Los valores registrados en los campos clasificados como tipo lista deberán corresponder exclusivamente a los códigos y catálogos oficiales definidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2.5 No podrán existir duplicidades en los códigos o identificadores de puntos o canales de atención para un mismo prestador.

2.6 Los códigos internos reportados por los prestadores deberán guardar correspondencia con los registros operativos, sistemas de información y mecanismos de atención efectivamente habilitados por el prestador para la atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

2.7 La información reportada deberá guardar coherencia entre el estado operativo, tipo de atención, nivel de resolución y demás atributos asociados al punto o canal de atención registrado.

3. CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL REPORTE

Para el registro de la información, los prestadores deberán observar las siguientes condiciones técnicas:

3.1 El registro de la información deberá realizarse exclusivamente a través del Sistema Único de Información – SUI, mediante los formularios, estructuras y mecanismos electrónicos dispuestos para tal fin.

3.2 Los prestadores deberán registrar la totalidad de los puntos de atención presencial y canales de atención habilitados y disponibles para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

El reporte deberá incluir tanto los mecanismos administrados directamente por el prestador como aquellos operados por terceros en su nombre, cuando sean utilizados para la atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación de usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

3.3 Los prestadores deberán mantener actualizada la información reportada, informando cualquier novedad o modificación relacionada con apertura, cierre, suspensión, reactivación, traslado, modificación de horarios, cambios en las condiciones de operación, creación o eliminación de puntos y canales de atención.

3.4 La actualización de las novedades o modificaciones reportadas deberá realizarse dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de la novedad correspondiente.

3.5 Los códigos o identificadores de puntos y canales de atención deberán ser únicos, trazables y consistentes dentro de la estructura operativa y los sistemas de información del prestador.

4. FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA

La información reportada por los prestadores a través del Sistema Único de Información – SUI tendrá como finalidad:

- Identificar los puntos y canales de atención habilitados para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.
- Analizar la cobertura, disponibilidad y capacidad operativa de los mecanismos de atención dispuestos por los prestadores.
- Verificar las condiciones de accesibilidad y funcionamiento de los mecanismos de atención presencial y no presencial.
- Facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Fortalecer los procesos de validación, trazabilidad, interoperabilidad y análisis de la información reportada al SUI.

5. REPORTE DE INFORMACIÓN SOBRE PUNTOS Y CANALES DE ATENCIÓN

5.1. Definiciones operativas para el reporte

5.1.1. Punto de atención

Corresponde al espacio físico habilitado por el prestador para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos, incluidos los de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Cada punto de atención deberá corresponder a una ubicación física verificable y contar con condiciones operativas para la recepción, radicación, orientación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación relacionados con la prestación del servicio público domiciliario.

Cada punto de atención deberá contar con un identificador único dentro de la estructura operativa y los sistemas de información del prestador.

5.1.2. Canal de atención

Corresponden a los medios habilitados por el prestador para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos, incluidos los de reposición y en subsidio de apelación, distintos o complementarios a la atención presencial.

Los mecanismos de atención utilizados por los prestadores podrán ser presenciales o no presenciales.

Para efectos del reporte al Sistema Único de Información – SUI:

- La atención presencial se reportará exclusivamente mediante el Formato F1 – Registro de puntos de atención presencial.

- Los canales no presenciales se reportarán mediante el Formato F2 – Registro de canales de atención.

5.1.3. Canal presencial

Corresponde al mecanismo de atención mediante el cual el prestador garantiza la interacción física y directa con usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, a través de oficinas, sedes, centros de servicio o demás puntos físicos habilitados para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación.

La atención presencial constituye un mecanismo de acceso a la atención al usuario, especialmente para población ubicada en zonas rurales, dispersas o con limitaciones de acceso a tecnologías de la información y las comunicaciones.

Para efectos del reporte al Sistema Único de Información – SUI, el canal presencial deberá registrarse mediante el reporte individualizado de cada punto físico de atención habilitado por el prestador.

5.1.4. Canal telefónico

Comprende líneas telefónicas, PBX, centros de llamadas, centros de contacto y demás mecanismos de atención por voz habilitados para la interacción con usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación.

5.1.5. Canal virtual

Comprende páginas web, correos electrónicos, aplicaciones móviles, chats, plataformas digitales, redes sociales y demás mecanismos electrónicos habilitados para la atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

5.2. Nivel de resolución o escalamiento de atención

Corresponde al nivel operativo de competencia y capacidad asignada al punto de atención presencial o canal de atención habilitado por el prestador para la recepción, radicación, gestión, solución o escalamiento de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

El nivel de resolución o escalamiento permitirá identificar la capacidad funcional del mecanismo de atención para:

- Recibir y radicar solicitudes.
- Brindar orientación y atención básica al usuario.
- Gestionar y resolver reclamaciones e inconformidades.
- Realizar atención especializada.
- Efectuar el escalamiento técnico, jurídico, comercial o administrativo correspondiente.

La clasificación reportada deberá guardar correspondencia con la estructura operativa, procedimientos internos, competencias funcionales y capacidades efectivamente habilitadas por el prestador para la atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

5.3. Estructura del registro

Los puntos de atención presencial y los canales de atención deberán reportarse mediante formatos independientes, conforme a su naturaleza operativa y funcional.

Los prestadores deberán garantizar la consistencia, trazabilidad y correspondencia entre los identificadores internos reportados y la información registrada en sus sistemas operativos, comerciales o de atención al usuario.

El registro de la información en el Sistema Único de Información – SUI deberá realizarse mediante el diligenciamiento de los siguientes formatos:

Código de Cargue	Nombre del cargue
F1	Registro de puntos de atención presencial
F2	Registro de canales de atención

Formato F1 – Registro de puntos de atención presencial

Este formato deberá ser diligenciado por los prestadores para cada punto físico de atención habilitado para la prestación de servicios de atención presencial a los usuarios. La información reportada deberá corresponder a las condiciones reales de operación del punto de atención a la fecha de corte del reporte y mantenerse actualizada conforme a las novedades operativas, administrativas o territoriales que se presenten.

NO.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
1	Código DANE Departamento	Código oficial DIVIPOLA del departamento donde se encuentra ubicado físicamente el punto de atención presencial. El código reportado deberá corresponder a la codificación vigente definida por el DANE.	Lista	Sí
2	Código DANE Municipio	Código oficial DIVIPOLA del municipio o distrito donde se encuentra ubicado físicamente el punto de atención presencial. El código reportado deberá corresponder al departamento informado en el campo "Código DANE Departamento".	Lista	Sí
3	Código punto de atención	Código interno, consecutivo o identificador único definido por el prestador para individualizar cada punto de atención presencial. Este código deberá mantenerse estable para garantizar la trazabilidad histórica del punto reportado.	Texto	Sí

NO.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
4	Nombre del punto de atención	Denominación oficial o nombre mediante el cual el prestador identifica el punto de atención presencial ante los usuarios y en sus sistemas de información, señalización o canales institucionales.	Texto	Sí
5	Dirección	Dirección física completa donde opera el punto de atención presencial, incluyendo nomenclatura y complementos requeridos para su correcta ubicación geográfica. La dirección reportada deberá corresponder a la ubicación real de funcionamiento del punto.	Texto	Sí
6	Cobertura territorial del punto	Relación de municipios, zonas, sectores o áreas geográficas cuya atención es gestionada por el punto de atención reportado. Este campo permitirá identificar el alcance territorial de operación del punto de atención.	Texto	No
7	Horario de atención	Días y horarios en los cuales el punto de atención presta servicio presencial a los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales. La información deberá corresponder a los horarios oficialmente informados al público.	Texto	Sí
8	Fecha de inicio de operación	Fecha en la cual el punto de atención inició formalmente la prestación del servicio de atención presencial a usuarios. La fecha deberá reportarse conforme al formato establecido en el Anexo B.	Fecha	Sí
9	Estado del punto de atención	Estado operativo vigente del punto de atención al momento del reporte. Los valores permitidos deberán corresponder a los definidos en las tablas de referencia o listas parametrizadas del SUI. Los siguientes serán los valores admisibles: 1 - Activo 2 - Inactivo	Lista	Sí
10	Fecha de estado del punto	Corresponde a la fecha en que se presenta la novedad, la cual debe ser mayor a la fecha del estado anterior.	Texto	Si
11	Nivel de resolución del punto de atención	Clasificación funcional del punto de atención de acuerdo con el alcance de los servicios de atención presencial prestados a los usuarios, especialmente respecto de la recepción, orientación, radicación, trámite o resolución de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación.	Lista	Sí

Formulario F2 – Registro de canales de atención

Este formato deberá ser diligenciado por los prestadores para cada canal de atención habilitado para la interacción y atención de usuarios, diferente a los puntos de atención presencial reportados en el Formato F1 – Registro de puntos de atención presencial. La información reportada deberá corresponder a las condiciones reales de operación y disponibilidad del canal a la fecha de corte del reporte, garantizando su actualización ante cualquier modificación funcional, tecnológica, operativa o administrativa.

No.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
1	Tipo de canal de atención	Clasificación funcional del canal de atención conforme al catálogo o tabla de referencia definida por la Superintendencia. Este campo permitirá identificar la naturaleza del canal reportado, tales como: 1: Telefónico 2: Página web 3: Correo electrónico 4: Aplicación móvil 5: Chat o mensajería digital 6: Redes sociales 7: Otro	Lista	Sí
2	Código canal de atención	Código interno, consecutivo o identificador único definido por el prestador para individualizar cada canal de atención habilitado. Este código deberá mantenerse estable en el tiempo para garantizar la trazabilidad histórica y operativa del canal reportado.	Texto	Sí
3	Medio de acceso	Información específica mediante la cual el usuario puede acceder o utilizar el canal de atención reportado. Podrá corresponder, según el tipo de canal, a número telefónico, dirección web, correo electrónico, enlace de acceso, usuario de acceso, aplicación, perfil de red social u otro mecanismo habilitado por el prestador para la interacción con usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales. La información deberá reportarse completa y actualizada.	Texto	Sí
4	Descripción del canal	Descripción general de las funcionalidades, alcance operativo, servicios ofrecidos o características relevantes del canal de atención. Este campo podrá incluir información relacionada con los trámites disponibles, mecanismos de interacción, restricciones de uso o particularidades operativas del canal reportado.	Texto	No

No.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
5	Horario de disponibilidad	Días, horarios o condiciones de disponibilidad del canal de atención para la recepción, gestión o respuesta de las reclamaciones, quejas y recursos de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales. En los casos de canales con disponibilidad permanente, deberá indicarse expresamente dicha condición. La información reportada deberá coincidir con la disponibilidad informada públicamente a los usuarios.	Texto	Sí
6	Cobertura del canal	Área geográfica (Municipio – Departamento), tipo de usuarios, servicios públicos domiciliarios o grupos de atención para los cuales se encuentra habilitado el canal reportado. Este campo permitirá identificar el alcance funcional y territorial del canal de atención.	Texto	Sí
7	Fecha de habilitación	Fecha en la cual el canal de atención inició formalmente su operación o disponibilidad para la atención de usuarios. La fecha deberá reportarse conforme al formato establecido en el Anexo B.	Fecha	Sí
8	Otro, Cual?	Corresponde a un canal de atención de usuarios, No Presencial con el cual la empresa cuenta y no se encuentra dentro de la lista de Tipo de Canal.	Texto	No
9	Estado del canal de atención	Estado operativo vigente del canal de atención al momento del reporte. Los valores permitidos deberán corresponder a los definidos en las tablas de referencia o listas parametrizadas del SUI, tales como activo, suspendido, en mantenimiento o fuera de operación.	Lista	Sí
10	Fecha de estado del canal de atención	Corresponde a la fecha en que se presenta la novedad, la cual debe ser mayor a la fecha del estado anterior.	Texto	Si
11	Nivel de resolución del canal de atención	Clasificación del nivel operativo, grado de autonomía y capacidad funcional del canal de atención para gestionar, analizar, decidir, resolver o escalar las reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación con la atención de los usuarios. Este campo deberá permitir identificar el alcance efectivo de gestión del canal y las facultades otorgadas a los asesores, operadores o funcionarios que atienden a través del mismo, especialmente respecto de la capacidad para adoptar decisiones, realizar ajustes, reconocer valores,	Lista	Sí

No.	CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO DE DATO	OBLIGATORIO
		modificar facturación, aplicar correcciones o resolver inconformidades sin requerir validaciones o autorizaciones de niveles superiores. La clasificación deberá reflejar si el canal únicamente recibe solicitudes, brinda orientación general, ejecuta trámites básicos, realiza gestión parcial con límites operativos o cuenta con autonomía para la resolución integral de la recepción, orientación, radicación, trámite o resolución de las reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación, incluyendo los límites técnicos, administrativos, financieros o de cuantía definidos por el prestador para la toma de decisiones dentro del canal de atención.		

6. LISTAS DE VALORES ESTABLECIDOS

6.1. Estado del canal de atención

Corresponde a la condición operativa del canal reportado por el prestador al momento del cargue de la información al Sistema Único de Información – SUI.

Código	Estado
1	Activo
2	Suspendido
3	En mantenimiento
4	Fuera de operación

Nota 1: Se entenderá como “Activo” el canal que se encuentre habilitado, disponible y funcional para la recepción, radicación, gestión o atención de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Nota 2: Se entenderá como “Suspendido” aquel canal no disponible temporalmente para la atención al público al momento del reporte.

Nota 3: Se entenderá “En mantenimiento” cuando el canal de atención se encuentre en ajustes técnicos, tecnológicos y administrativos.

Nota 4: Se entenderá por “Fuera de Operación”, el canal que fue cerrado de manera definitiva.

6.2. Nivel de resolución del punto y canales de atención

Corresponde al nivel operativo de competencia y capacidad asignada al punto de atención presencial o canal de atención habilitado por el prestador para la recepción, radicación, gestión,

solución o escalamiento de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Código	Tipo de atención
1	Recepción exclusiva
2	Atención y orientación
3	Atención con solución inmediata
4	Atención integral y especializada

Nota 1: La clasificación del tipo de atención deberá corresponder a las competencias funcionales efectivamente habilitadas por el prestador en cada punto de atención reportado.

Nota 2: Cuando un mismo punto de atención cuente con varias modalidades de atención, el prestador deberá reportar únicamente el código correspondiente al mayor nivel de capacidad de atención habilitado en dicho punto.

Nota 3: La clasificación prevista en la presente tabla es de carácter jerárquico y acumulativo. En consecuencia, los tipos de atención de mayor nivel comprenden las capacidades funcionales de los niveles anteriores. Por ejemplo, un punto clasificado como “4 – Atención integral y especializada” se entenderá habilitado para realizar también actividades de recepción, orientación y solución inmediata.

7. REGLAS ADICIONALES DE CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

El Sistema Único de Información – SUI podrá aplicar reglas automáticas de validación y consistencia sobre la información reportada por los prestadores, con el fin de garantizar la calidad, integridad, trazabilidad, interoperabilidad y coherencia de los datos registrados.

Se deberá aplicar las siguientes validaciones y reglas de consistencia:

- 7.1 Cuando el estado del punto o canal de atención corresponda a “Activo”, deberán encontrarse diligenciados los campos obligatorios asociados a ubicación, medio de acceso, horario de atención y demás datos requeridos, según corresponda.
- 7.2 Cuando el estado del punto o canal de atención corresponda a “Suspendido”, el SUI podrá requerir el registro de la fecha de suspensión, cierre o finalización de operación.
- 7.3 No podrán existir duplicidades en los códigos o identificadores de puntos o canales de atención para un mismo prestador.
- 7.4 Los códigos internos reportados deberán corresponder a registros válidos, verificables y trazables dentro de los sistemas operativos o de gestión del prestador.
- 7.5 Cuando se reporte la dirección, esta deberá guardar correspondencia con el municipio y departamento reportados.
- 7.6 Los prestadores deberán reportar de manera individualizada todos los puntos físicos habilitados para la atención presencial de reclamaciones, quejas y recursos de reposición y en subsidio de apelación presentados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales.

Nota 1: El reporte de canales virtuales, telefónicos o digitales no sustituye la obligación del prestador de garantizar mecanismos de atención presencial cuando ello resulte exigible conforme a la normatividad vigente.

Nota 2: La Superintendencia verificará la correspondencia entre los puntos y canales de atención reportados y las condiciones reales de prestación del servicio de atención al usuario.

8. PERIODICIDAD DEL REPORTE

La información correspondiente a puntos y canales de atención deberá ser reportada por los prestadores conforme a la siguiente periodicidad:

Tipo de información	Periodicidad
Puntos de atención presencial	Anual
Canales de atención	Anual
Actualización de novedades o modificaciones	Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la ocurrencia de la novedad

Nota 1: El reporte anual deberá contener la totalidad de puntos y canales de atención habilitados por el prestador al momento del corte de la información, dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la periodicidad del reporte.

Nota 2: La actualización de novedades o modificaciones aplica tanto para puntos de atención presencial como para canales de atención e incluye, entre otros, apertura, cierre, suspensión, reactivación, traslado, modificación de horarios, cambios en las condiciones de operación, creación, eliminación o modificación de puntos y canales de atención habilitados por el prestador.

Nota 3: La obligación de actualizar novedades o modificaciones deberá cumplirse independientemente de la presentación del reporte anual.