



20241000008315

GD-F-008 V.22

Página 1 de 3

## **RESOLUCIÓN No. SSPD – 20241000008315 DEL 11/01/2024**

**“Por la cual se modifica la Resolución SSPD 20101300047505 de 2010”**

### **LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En ejercicio de sus facultades legales y en particular las conferidas en el Decreto 1369 de 2020, los numerales 4, 22 y 36 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado y adicionado por el artículo 13 y 14 de la Ley 689 de 2001 y el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019 y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, los artículos nuevos adicionados por los artículos 14 y 15 de la Ley 689 de 2001 y los numerales 4, 22 y 36 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante, “SSPD”) establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información (SUI), que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos domiciliarios sujetos a inspección, vigilancia y control.

Que el numeral 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994 dispone que es función de la SSPD verificar la consistencia y calidad de la información que sirve de base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de las personas que presten servicios públicos sometidos a su inspección, vigilancia y control, así como de aquella información del prestador de servicios públicos domiciliarios que esté contenida en el SUI.

Que dentro de los propósitos principales del SUI se encuentra el de servir de base a la SSPD en el cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, así como a los ministerios y

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) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección 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 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

demás autoridades que tengan competencias en el sector de los servicios públicos domiciliarios para el cumplimiento de las funciones a ellos asignadas.

Que el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 establece quienes son considerados prestadores de servicios públicos domiciliarios y, por tanto, están sujetos al régimen de los servicios públicos domiciliarios.

Que mediante la Resolución SSPD 20101300047505 del 2010, se adicionó al SUI un capítulo especial denominado "*Nivel de Satisfacción del Cliente*", para habilitar un formato de encuesta sobre la percepción de los prestadores respecto de la gestión del SUI administrado por la SSPD.

Que se identificó que los prestadores no reportan la totalidad de la información requerida en la encuesta y que en numerosos casos la información reportada presenta mala calidad, lo que impide calcular el Nivel de Satisfacción del Cliente de manera apropiada.

Que con el fin de que los resultados de la encuesta reflejen adecuadamente la percepción de los prestadores frente al SUI, contribuyendo con ello al enfoque y definición de políticas, planes y programas de la entidad, se requiere modificar la periodicidad del reporte, reformular las preguntas y reducir su número, para incrementar los niveles de reporte en términos de cantidad y calidad de la información.

Que, por lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. MODIFICAR** el artículo segundo de la Resolución SSPD 20101300047505 del 2010 el cual quedará así:

**"ARTICULO SEGUNDO.** Los prestadores de servicios públicos a los que se refieren los artículos 15 y 16 de la Ley 142 de 1994 y que están sujetos a la inspección, vigilancia y control de esta Superintendencia, incluyendo los prestadores de uno o más servicios públicos o que realicen una o varias de las actividades complementarias señaladas en la ley o en actos administrativos de asimilación de actividades, deben diligenciar y reportar de manera semestral el formulario publicado en <https://sui.superservicios.gov.co/> - portal SUI, denominado "*Medición del Nivel de Satisfacción del Prestador frente al Sistema Único de Información – SUI*" así:

Para el primer semestre, la fecha límite de reporte será el 15 de julio del mismo año, y para el segundo semestre la fecha límite de reporte será el 15 de enero del año siguiente al del semestre evaluado.

**MÓDULOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Capítulo Nivel de Satisfacción del Cliente		
Formulario	Módulo de Recolección	Responsable
Formulario Medición del Nivel de Satisfacción del Prestador frente al Sistema Único de Información - SUI	Formulario	Prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible en el territorio nacional.

**CALENDARIO DE REPORTE DE INFORMACIÓN**

Capítulo Transversal – Comercial				
Formato / Formulario	PERIODICIDAD DE CARGUE	DATO A REPORTAR	FECHA INICIAL PARA REPORTE	FECHA LÍMITE PARA REPORTE
Formulario Medición del Nivel de Satisfacción del Prestador frente al Sistema Único de Información - SUI	Semestral	Semestral	<b>Primer semestre:</b> Desde el día 1 del mes de julio del mismo año.  <b>Segundo Semestre:</b> Desde el día 1 del mes de enero del año siguiente.	<b>Primer semestre:</b> Hasta el día 15 del mes de julio del mismo año.  <b>Segundo Semestre:</b> Hasta el día 15 del mes de enero del año siguiente.

**ARTÍCULO SEGUNDO. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial, y deberá publicarse en la página web de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**PÚBLIQUENSE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D. C.

**DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS**

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios