



20265294906621

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20265294906621

Fecha: 02/10/2026 8:18:27

GD-F-007 V.27

Página 1 de 7

Bogotá D.C.

Señor

JAIME ANDRÉS RAMOS VERGARA

Peticionario

Correo electrónico: asdlegal@icloud.com

Ciudad

Asunto: Respuesta radicado 20265293709772 del 18 de agosto de 2026.

Estimado señor Ramos:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió su comunicación, radicada con el número indicado en el asunto, mediante la cual presenta un derecho de petición de interés general que comprende solicitudes de consulta jurídica, acceso a información pública y rendición de cuentas.

En atención a lo anterior, el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia responde las preguntas y consultas relacionadas con las funciones que le corresponden en el marco de la Resolución SSPD 20211000000715 del 19 de enero de 2021.

G-12. ¿Durante cuánto tiempo deben conservarse en el SGD los soportes técnicos y administrativos de una reclamación o recurso?

RTA. De acuerdo con la Tabla de Retención Documental (TRD), la serie documental RECURSOS cuenta con un tiempo total de retención de diez (10) años, distribuidos en dos (2) años en el archivo de gestión y ocho (8) años en el archivo central. El periodo de

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

retención en el archivo de gestión inicia a partir de la notificación por aviso de la resolución que resuelve el recurso, dictada tanto al ciudadano como a la empresa prestadora del servicio público.

Cumplido el plazo de conservación en el archivo central y tras la pérdida de sus valores primarios (administrativos, legales y contables), se procederá a su selección cuantitativa, conservando una muestra anual del 10% por vigencia como memoria institucional. Los documentos físicos seleccionados se digitalizan con fines de conservación archivística, aclarando que la digitalización no implica la destrucción de los soportes originales.

Los expedientes restantes se eliminarán mediante técnica de trituración o picado para el papel, y mediante borrado seguro y/o destrucción del medio de almacenamiento para los documentos electrónicos. Este procedimiento se ejecuta bajo los parámetros del Artículo 22 del Acuerdo 004 de 2019 del Archivo General de la Nación (AGN) y las directrices de eliminación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

G-13. ¿Qué consecuencias y protocolos aplican ante la pérdida, inexistencia, inconsistencia o reconstrucción tardía del expediente administrativo?

RTA. Cuando se conozca la pérdida total o parcial de un expediente, la entidad debe activar de manera inmediata el procedimiento técnico-archivístico de reconstrucción correspondiente. Este procedimiento comprende, entre otras actuaciones, la identificación de la pérdida, el diagnóstico de los expedientes afectados, la apertura de la investigación administrativa correspondiente y la utilización de los instrumentos y sistemas de información disponibles para recuperar los documentos que permitan reconstruir total o parcialmente el expediente. La reconstrucción deberá garantizar, en lo posible, la integridad y trazabilidad de la unidad documental. Las eventuales responsabilidades administrativas, disciplinarias, fiscales o penales que puedan derivarse de la pérdida o alteración de documentos corresponden a las autoridades y dependencias competentes y no son determinadas por el área de Gestión Documental.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 9.3.1 a 9.3.6, especialmente el art. 9.3.6 sobre el procedimiento de reconstrucción.

R-17. ¿Puede el prestador imponer horarios electrónicos que reduzcan el término legal o considerar presentado al día siguiente un escrito enviado dentro del último día?

RTA. La determinación de los efectos jurídicos de la presentación de un escrito, así como del cómputo de términos y de la oportunidad de las actuaciones administrativas, corresponde a la dependencia competente en materia jurídica y/o a la autoridad que tenga atribuida dicha función. Desde la perspectiva archivística, la entidad debe garantizar controles sobre la recepción, radicación, fecha y hora de las comunicaciones oficiales, así como su incorporación y vinculación al expediente que corresponda. Por tanto, la información relativa al horario institucional de recepción no debe presentarse, por sí sola, como fundamento para establecer el efecto jurídico sobre el término de una actuación.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 4.2.1 a 4.2.10, especialmente las disposiciones sobre gestión y control de comunicaciones oficiales; para los efectos jurídicos del término, debe atenderse la normativa procedimental aplicable.

De conformidad con la normativa aplicable, el horario de atención para la recepción y radicación presencial y virtual de correspondencia en la Superservicios es de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.

Aunque los canales digitales permanecen disponibles las 24 horas del día, las comunicaciones transmitidas después de las 4:00 p. m. o en días no hábiles se entienden legalmente recibidas y radicadas a primera hora del siguiente día hábil, iniciándose el cómputo de los términos legales a partir de dicho momento, sin que ello constituya una vulneración o reducción de los plazos normativos fijados para las partes.

R-18.

1. **¿Qué constancia inmediata de recepción, fecha, hora, anexos y radicado debe suministrarse al usuario?**
2. **¿Por qué una solicitud remitida al correo institucional no generó acuse de recibo, número de radicado ni comunicación sobre su estado de trámite?**

RTA.

Pregunta 1.

Correo sspd: El radicador valida que la solicitud no esté duplicada y confirma el acuse de recibo. Posteriormente, el sistema notifica la radicación al remitente a través del correo no-responder@superservicios.gov.co.

Se genera una notificación de entrada al correo del remitente con el número de radicado del documento en el cual se describe el asunto del radicado y número de folios que ha asignado el radicador y fecha de radicación DDMMAAAA, adicionalmente puede consultar los anexos allegados por el usuario.

Canal presencial: Cuando un usuario realiza una radicación de manera presencial, la solicitud se ingresa y registra inmediatamente en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA). El sistema genera de forma automatizada un sticker o etiqueta (que incluye el número de radicado único, la fecha y hora exactas sincronizadas con el servidor) el cual se imprime y se adhiere en la copia del documento que conserva el usuario, acorde a los procedimientos de gestión documental establecidos.

Canal virtual (Ventanilla Única): Cuando la radicación se efectúa a través de nuestra ventanilla única web, la plataforma está parametrizada para generar y disparar un correo electrónico transaccional inmediato a la dirección registrada por el peticionario. Este correo suministra el número de radicado del SGDEA, la stampa de tiempo y el detalle de los anexos cargados exitosamente, garantizando la trazabilidad técnica de la transacción.

RTA.

Pregunta 2.

Hechos de la petición: En el evento en que una solicitud no hubiere generado la notificación o el número de radicado correspondiente, esto puede obedecer a:

- La detección del correo como un registro o solicitud duplicada.
- Bloqueos en el servidor del remitente o filtros de correo no deseado (spam).
- Una inconsistencia técnica en el servidor al momento del envío.

Con el fin de verificar la trazabilidad puntual de su comunicación y suministrarle el número de radicado asignado, le solicitamos amablemente indicarnos la fecha de envío, la dirección de correo remitente y el asunto del mensaje.

R-19. ¿Qué remedio tiene el usuario cuando el prestador se niega a recibir la PQR o el recurso, bloquea el formulario o no genera constancia?

RTA. Desde el ámbito archivístico, la entidad debe disponer de mecanismos de contingencia que permitan garantizar la recepción, radicación y trazabilidad de las comunicaciones oficiales cuando se presente una indisponibilidad del sistema. En el caso concreto de una PQR o recurso frente a un prestador, los mecanismos, canales alternativos y efectos jurídicos de la negativa a recibirlo deben ser determinados por la dependencia competente y por las normas sectoriales y procedimentales aplicables. El área de Gestión Documental puede informar los canales institucionales de recepción y los procedimientos de contingencia adoptados por la entidad, sin pronunciarse sobre la procedencia jurídica del recurso o sobre las consecuencias de la conducta del prestador.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, normas sobre gestión y trámite de documentos y continuidad de los servicios de gestión documental; la consecuencia jurídica frente a la negativa del prestador debe ser determinada por la dependencia competente.

R-48. ¿Qué documentos debe contener el expediente electrónico completo remitido en apelación?

RTA. El expediente electrónico debe contener la totalidad de los documentos de archivo generados o recibidos en desarrollo del trámite, actuación o procedimiento al que corresponde, organizados de acuerdo con la serie o subserie documental definida en el Cuadro de Clasificación Documental (CCD) y la Tabla de Retención Documental (TRD), respetando el principio de orden original. De acuerdo con el Acuerdo 001 de 2024, el expediente electrónico debe contar, como mínimo, con los documentos electrónicos de archivo, el índice electrónico, la firma del índice electrónico y los metadatos de contenido, estructura y contexto definidos para el expediente. En consecuencia, la remisión debe garantizar la integridad, completitud, autenticidad, disponibilidad y trazabilidad del expediente, conforme a los instrumentos archivísticos y procedimientos institucionales.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 4.3.1.3, 4.3.2.1, 4.3.2.2 y 4.3.2.3; Ley 1437 de 2011, art. 59.

Asimismo, el proceso se ejecuta conforme a las directrices del GD-I-003: Instructivo de Organización Documental.

R-49. ¿Qué consecuencias genera la remisión incompleta, tardía, ilegible, desordenada o sin índice del expediente?

RTA. Desde la perspectiva de la gestión documental, la remisión de un expediente debe efectuarse garantizando su integridad, completitud, ordenación, identificación y disponibilidad para la consulta. En el caso de expedientes electrónicos, el índice electrónico debe permitir identificar la totalidad de los documentos, asegurar su secuencia y facilitar su recuperación. Si se advierten inconsistencias, la dependencia responsable de la remisión deberá realizar las acciones de corrección y completar los elementos documentales que correspondan, conforme a los procedimientos institucionales. Las consecuencias jurídicas, procesales o disciplinarias derivadas de una remisión incompleta, tardía o defectuosa deberán ser determinadas por la autoridad o dependencia competente.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 4.3.1.6, 4.3.2.2, 4.3.2.3 y 4.4.1; Ley 1437 de 2011, art. 59.

R-66. ¿Cómo debe garantizarse al usuario acceso en línea al expediente completo, historial de actuaciones, pruebas, notificaciones y decisión final?

RTA. El acceso a los expedientes se encuentra regulado por el Índice de Información Clasificada y Reservada. Por tanto, cuando un usuario requiere consultar un expediente, debe presentar la solicitud a través de los canales oficiales (ventanilla única o correo electrónico) para agendar una cita. De conformidad con la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), el derecho de acceso no se limita al ámbito electrónico, sino que abarca la consulta física, remota o mediante medios locales de comunicación electrónica en las instalaciones de la Entidad.

RC-1. ¿Qué sistemas de información contienen los registros de PQR, recursos, silencios administrativos, investigaciones y sanciones, y cuál es la entidad o dependencia responsable de cada base?

RTA. La identificación de los sistemas de información que contienen registros de PQR, recursos, silencios administrativos, investigaciones y sanciones, así como la asignación de responsabilidades funcionales sobre cada sistema, requiere validación con las dependencias dueñas de los procesos y con la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Desde la función archivística, los documentos de archivo producidos o recibidos en dichos sistemas deben gestionarse de acuerdo con el Cuadro de Clasificación Documental, la Tabla de Retención Documental y los demás instrumentos archivísticos aplicables. La responsabilidad sobre la producción, trámite y contenido de los documentos corresponde a las respectivas oficinas productoras, mientras que la administración técnica de las plataformas corresponde a las áreas tecnológicas según las competencias institucionales.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 4.3.1.1, 4.3.1.2, 4.3.1.7 y 4.3.2.1; Decreto 1080 de 2015, arts. 2.8.2.5.2 y 2.8.2.5.3.

La Entidad contiene los registros a través de **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA)**: Plataforma (como ORFEO y el sistema de correspondencia actual CRONOS) que soporta el registro, la radicación, los metadatos y la trazabilidad de los flujos de trabajo de los recursos, silencios administrativos y peticiones que ingresan directamente a la Superservicios.

RC-2. ¿Cuál es la unidad de registro de cada sistema: solicitud, pretensión, usuario, cuenta, factura, expediente, actuación o decisión?

RTA. La unidad de registro o unidad de información de cada sistema depende de la finalidad, modelo de datos y reglas de negocio definidas para el respectivo proceso. Desde la perspectiva archivística, cuando la información constituye documento de archivo, debe identificarse su relación con la unidad documental, serie o subserie correspondiente y, cuando aplique, con el expediente. En el SGDEA, el expediente electrónico constituye una unidad documental compleja y debe integrar la totalidad de los documentos de archivo generados en desarrollo de un mismo trámite, actuación o procedimiento, junto con su índice electrónico y metadatos. La definición de las unidades de información propias de cada sistema y de las variables de negocio corresponde a las áreas responsables del proceso, con participación de las áreas técnicas y de gestión documental cuando corresponda.

Fundamento normativo: Acuerdo 001 de 2024, arts. 4.3.1.7 y 4.3.2.1 a 4.3.2.3; Decreto 1080 de 2015, arts. 2.8.2.7.9 y 2.8.2.7.12.

RC-86. ¿Qué cambios tecnológicos se implementaron para trazabilidad de expedientes, consulta del estado, notificaciones y datos abiertos?

RTA. La implementación de cambios tecnológicos para la trazabilidad, consulta y notificación responde a un proceso de modernización institucional mixto (técnico y funcional). Desde el alcance técnico de la OTIC, se ejecutaron dos grandes despliegues: primero, el reciente lanzamiento de la primera fase de una nueva Ventanilla Única de Trámites —que reemplazó al portal anterior (Te-Resuelto) con tecnologías actualizadas—, la cual contempla fases posteriores presupuestadas para nuevas funcionalidades de gestión; y segundo, la transición hacia un nuevo SGDEA (CRONOS) para superar la obsolescencia técnica y falta de mantenibilidad del sistema anterior (Orfeo).

Por su parte, desde el componente funcional y normativo, corresponde a las áreas misionales definir el uso de estas plataformas. Es competencia de la dependencia de Gestión Documental oficializar las reglas para garantizar el cumplimiento del Archivo General de la Nación (AGN) y el estándar MoReq en el SGDEA; asimismo, corresponde a las áreas dueñas de los procesos (como la DPUGT) definir las reglas de negocio sobre

qué hitos componen la trazabilidad, qué estados de consulta se exponen y qué datos se abren a través de la Ventanilla Única.

Conforme a lo expuesto, se da por atendida su solicitud dentro del ámbito de competencia señalado.

Cordialmente,



LUCY STELLA CONTRERAS HERNÁNDEZ.

Coordinadora Grupo de Gestión Documental y Correspondencia

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

Proyectó: Luis Ernesto Berdugo Báez – Profesional Grupo de Gestión Documental y Correspondencia