Bogotá D.C.

Señor
**JAIME ANDRÉS RAMOS VERGARA**
Peticionario
Correo electrónico: [redacted]
Ciudad

Asunto: Respuesta radicado Cronos 20265293709772

Cordial saludo,

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, según el asunto de su radicación.

En atención a lo anterior, y en cumplimiento de lo ordenado en el numeral tercero del fallo de tutela del 30 de septiembre de 2026 proferido por el Juzgado Tercero Laboral del Circuito de Montería dentro del proceso con radicado 23001310500320261018300, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en adelante (OTIC) responde las preguntas RC-1, RC-86 Y RC 87 del bloque "*9. Banco RC - información, estadísticas, sanciones y rendición de cuentas"* relacionadas con las funciones que le corresponden en el marco del Decreto 1369 de 2020 *"Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios"* resaltando que las respuestas acá emitidas se circunscriben a los aspectos técnicos de las plataformas

tecnológicas de la entidad. Los aspectos funcionales, jurídicos y estadísticos de cada pregunta son atendidos por las dependencias competentes en sus respectivas comunicaciones.

***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?***

**Tipo de respuesta:** *Explicación de gestión (información sobre sistemas de información). Complementa, en lo técnico, la respuesta dada por la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el oficio 20264404817151 del 29 de septiembre de 2026.*

**Respuesta:** La administración de estos registros tiene un componente funcional y uno técnico. La responsabilidad funcional sobre el registro, la calidad y la veracidad de la información, así como la gestión de los expedientes, corresponde a las dependencias misionales competentes. La responsabilidad de la OTIC consiste en administrar y mantener las bases de datos y plataformas institucionales, y garantizar su disponibilidad técnica y su seguridad.

Los sistemas de información que contienen los registros consultados, y los responsables de cada uno, son los siguientes:

| **Sistema de Información** | **Registros que contiene** | **Responsable funcional (registro, calidad, veracidad y gestión)** | **Responsable técnico** |
|---|---|---|---|
| **Sistema Único de Información (SUI)** | Reportes obligatorios de los prestadores de servicios públicos sobre su gestión comercial, incluidas las bases de datos estructuradas de las PQR que los usuarios presentan ante los prestadores. | Los prestadores, respecto de la veracidad y calidad de la información que reportan; las Superintendencias Delegadas, respecto de su vigilancia, validación y uso. | OTIC: administración, mantenimiento, disponibilidad y seguridad de la plataforma y de sus bases de datos. |
| **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA): ORFEO (sistema anterior) y CRONOS (sistema actual)** | Registro, radicación, metadatos y trazabilidad de los flujos de trabajo de las peticiones, recursos y silencios administrativos que ingresan directamente a la Superservicios. | Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, respecto de la radicación y las reglas archivísticas; las dependencias productoras (Direcciones Territoriales, Superintendencias Delegadas, Direcciones de Investigaciones y Oficina Asesora Jurídica), respecto del trámite y contenido de los expedientes. | OTIC: administración, mantenimiento, disponibilidad y seguridad de la plataforma y de sus bases de datos. |
| **Ventanilla Única de Trámites (reemplazó al portal Te-Resuelvo)** | Canal web de recepción de peticiones, quejas, reclamos y recursos de los ciudadanos, integrado con el SGDEA para la radicación. | Las dependencias dueñas de los procesos de atención al ciudadano, respecto de las reglas de negocio y la gestión de las solicitudes. | OTIC: desarrollo, despliegue, operación y disponibilidad de la plataforma. |

| Sistema de Información | Registros que contiene | Responsable funcional (registro, calidad, veracidad y gestión) | Responsable técnico |
|---|---|---|---|
| **Aplicativo de Sancionados (adoptado mediante Resolución SSPD 20181000108925 de 2018)** | Resoluciones que deciden los procedimientos administrativos sancionatorios y actos administrativos que resuelven los recursos interpuestos contra ellas, hasta el registro de su notificación y firmeza. | Según el artículo 4 de la citada resolución: la Dirección General Territorial administra el aplicativo; las Superintendencias Delegadas y la Dirección General Territorial cargan la información de los procedimientos sancionatorios que adelantan, bajo criterios de calidad, oportunidad e integridad. | OTIC: atención de requerimientos, soporte y capacitación sobre el aplicativo, así como la infraestructura y el almacenamiento seguro de su base de datos en los servidores de la entidad. |

La anterior relación es consistente con lo informado por la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el oficio 20264404817151 del 29 de septiembre de 2026, respecto del Aplicativo de Sancionados, y por el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia en el oficio 20265294906621 del 2 de octubre de 2026, respecto del SGDEA.

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

**Tipo de respuesta:** *Explicación de gestión.*

**Respuesta.** La implementación de cambios tecnológicos para la trazabilidad, la consulta y la notificación hace parte de un proceso de modernización institucional que tiene un componente técnico y uno funcional. Desde el alcance técnico de la OTIC se ejecutaron dos grandes despliegues:

**1. Nuevo SGDEA (CRONOS) — trazabilidad de expedientes.** Se llevó a cabo la transición del sistema anterior (ORFEO) hacia un nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (CRONOS), con el fin de superar la obsolescencia técnica y la falta de mantenibilidad de ORFEO. CRONOS soporta el registro, la radicación, los metadatos y la trazabilidad de los flujos de trabajo de las peticiones, recursos y silencios administrativos que ingresan a la entidad. La consulta del estado de los radicados se puede realizar en el siguiente enlace:

http://apintemas.superservicios.gov.co/

**2. Nueva Ventanilla Única de Trámites — radicación y notificaciones.** Se lanzó la primera fase de una nueva Ventanilla Única de Trámites el 5 de agosto de 2026, que reemplazó al portal anterior (Te-Resuelvo) con tecnologías actualizadas. Cuando la radicación se efectúa por este canal, la plataforma envía de inmediato un correo

electrónico a la dirección registrada por el peticionario, con el número de radicado del SGDEA, la estampa de tiempo y el detalle de los anexos cargados. La Ventanilla Única contempla fases posteriores, ya presupuestadas, para incorporar nuevas funcionalidades de gestión. La consulta del estado de los radicados se puede realizar en el siguiente enlace:

https://ventanilla.superservicios.gov.co/

**3. Datos abiertos.** La OTIC dispone la infraestructura y presta el soporte técnico para extraer información de las plataformas institucionales. La definición de los conjuntos de datos que se publican, su anonimización y su publicación oficial como datos abiertos corresponden a las áreas misionales, jurídica y de planeación de la entidad.

Desde el componente funcional y normativo, corresponde a las áreas misionales definir el uso de estas plataformas. El Grupo de Gestión Documental y Correspondencia oficializa las reglas que garantizan el cumplimiento de los lineamientos del Archivo General de la Nación (AGN) y del estándar MoReq en el SGDEA. A su vez, las áreas dueñas de los procesos (como la DPUGT) definen las reglas de negocio sobre los hitos que componen la trazabilidad, los estados de consulta que se exponen y los datos que se publican a través de la Ventanilla Única.

***RC-87. ¿Qué incidentes de indisponibilidad, pérdida de información o fallas de interoperabilidad afectaron los trámites y cómo se mitigaron?***

**Tipo de respuesta:** *Explicación de gestión.*

**Respuesta.** Desde el alcance técnico y el monitoreo de la OTIC, se informa lo siguiente:

**1. Pérdida de información.** La OTIC no tiene registro de pérdida de información asociada a los radicados o expedientes de los usuarios.

**2. Indisponibilidad y fallas de interoperabilidad.** Se han presentado situaciones puntuales de fallas de interoperabilidad entre servicios que afectaron momentáneamente los servicios de radicación, sin embargo, se aclara que a la fecha el servicio es operativo y sin fallas de interoperabilidad.

**3. Mitigación.** La arquitectura del sistema cuenta con un mecanismo de contingencia: la información ingresada por el usuario queda alojada temporalmente y de forma segura en las plataformas (Te-Resuelvo / Ventanilla Única). Una vez se restablece la comunicación entre los servicios, el sistema ejecuta y formaliza automáticamente la radicación. Esto garantiza la integridad de los datos sin que el ciudadano deba repetir el trámite.

La valoración de los efectos que estas intermitencias pudieron tener sobre los términos legales de los trámites corresponde a las dependencias misionales y a la Oficina Asesora Jurídica.

Conforme a lo expuesto, se da por atendida su solicitud dentro del ámbito de competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Cordialmente,



**FABIO PÉREZ MARQUEZ**
Jefe Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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: Pedro Fabián Pérez Arteaga – Contratista Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Revisó: Juan Camilo Huertas – Contratista Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones