

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	9
SIGLAS Y ABREVIATURAS EMPLEADAS	25

CAPÍTULO I

CONCEPTUALIZACIONES BÁSICAS Y SU ENMARCACIÓN EN LA MATERIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	27
2. CONEXIÓN	27
3. CONSULTA	28
4. COPIA	28
5. DENUNCIA	28
6. DOCUMENTO	28
7. FACTURACIÓN	29
8. FACTURA	29
9. INFORMACIÓN	29
10. MEDIOS ELECTRÓNICOS Y/O TECNOLÓGICOS.....	30
11. NEGACIÓN DEL SERVICIO	31
12. PETICIÓN	31
13. QUEJA	32
14. RECLAMO	32
15. RECONEXIÓN	33
16. RECURSO	33

17. REINSTALACIÓN	33
18. SEDE ELECTRÓNICA	34
19. SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	34
FIGURA N°. 01. CLASIFICACIÓN DE LOS SPD	36
20. SUGERENCIA	37
21. SUSCRIPTOR	37
22. SUSPENSIÓN	37
23. USUARIO	37
24. VÍA GUBERNATIVA	38
25. VOCAL DE CONTROL	38

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS RECTORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. PRIMACÍA DE LOS PRINCIPIOS	39
2. PRINCIPIO DE EFICACIA	40
3. PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO.....	41
3.1. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO	41
3.2. ALCANCE DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO	42
3.3. FINALIDAD DEL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO	43
3.4. LAS GARANTÍAS DEL DEBIDO PROCESO	43
4. PRINCIPIO DE LEGALIDAD.....	44
5. PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN DEL EFECTO ÚTIL DE LAS NORMAS	45
6. PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN (DERECHO DE DEFENSA)...	46

7.	FUNCIÓN ADMINISTRATIVA POR VÍA GUBERNATIVA POR P.Q.R.	47
8.	PRINCIPIO DEL DERECHO SUSTANCIAL SOBRE LAS FORMAS	48

CAPÍTULO III

EJERCICIO TEÓRICO – PRÁCTICO DEL DERECHO DE PETICIÓN Y SU APLICACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1.	ETAPAS	51
2.	IMPORTANCIA DEL DERECHO DE PETICIÓN	51
3.	DERECHO INSTRUMENTAL.....	52
4.	CLASIFICACIÓN GENERAL DE LAS PETICIONES	57
4.1.	SEGÚN LA AUTORIDAD ANTE QUIEN SE DIRIJAN (SUJETO PASIVO)	57
4.2.	SEGÚN LA NATURALEZA DEL PETICIONARIO.....	58
4.3.	SEGÚN LA ESFERA TERRITORIAL APLICABLE.....	58
4.4.	SEGÚN EL NÚMERO DE PETICIONARIOS	59
4.5.	SEGÚN SU OBJETO	60
4.6.	SEGÚN EL INTERÉS	66
4.7.	SEGÚN LA FORMA COMO SE PRESENTEN (SEGÚN EL CANAL EMPLEADO)	66
4.8.	SEGÚN LA URGENCIA	79
4.9.	SEGÚN LAS INSTANCIAS.....	83
5.	NÚCLEO ESENCIAL Y CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL DERECHO DE PETICIÓN	83
6.	SOBRE LA VERACIDAD DE LA RESPUESTA Y LA SEGURIDAD JURÍDICA.....	86
7.	EXTENSIVIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN	88

8.	COMPLEMENTARIEDAD Y SUBSIDIARIEDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN	90
8.1.	EL DERECHO DE PETICIÓN COMO DERECHO FUNDAMENTAL	90
8.2.	EL DERECHO DE PETICIÓN Y SU CARÁCTER NO SUBSIDIARIO	91
9.	FINALIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN	92
10.	LÍMITES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	93
11.	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA PETICIÓN ...	95
12.	MODELO DE FORMATO PARA LA INTERPOSICIÓN DE P.Q.R	98
13.	MODELO DE ACTA DE COMPLEMENTACIÓN DE PETICIONES	100
14.	SOBRE EL REQUISITO DE “RESPECTO” DE LAS PETICIONES	101
15.	SOBRE LAS PETICIONES INCOMPLETAS.....	103
16.	SITUACIONES EXTRAORDINARIAS ¿EN QUÉ CASOS LA AUTORIDAD NO VULNERA EL DERECHO DE PETICIÓN PESE A NO RESOLVER DE FONDO?	105
17.	INFORMACIÓN RESERVADA RELEVANTE EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. ¿QUE TIENE Y QUE NO TIENE RESERVA?	106
18.	PETICIONES REITERATIVAS Y SUS PARTICULARIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS... ..	119

CAPÍTULO IV

AUTORIDADES, ACTORES Y SUJETOS. FUNCIONES, COMPETENCIAS Y LÍMITES

1.	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	123
----	--	-----

1.1. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA RELACIONADAS CON PQR	124
FIGURA. N° 02. INTEGRACIÓN NORMATIVA (Análisis de Referencia histórica año 2016)	124
1.2. APUNTES GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	149
1.3. TIPOS DE SANCIONES QUE PUEDE INTERPONER A SSPD	149
1.4. ASPECTOS PUNTUALES A TENER EN CUENTA AL ADELANTAR EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	150
1.5. ¿OPERA LA ACCIÓN DE REPETICIÓN DERIVADA DE MULTAS DE LA SSPD?	152
1.6. RESPECTO A LOS CRITERIOS MÍNIMOS PARA LA IMPOSICIÓN DE MULTAS	153
1.7. FINALIDAD DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	158
1.8. ¿A DÓNDE VA EL PAGO DE LA MULTA QUE CANCELA EL PRESTADOR?	158
1.9. CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO	159
2. MINISTERIO PÚBLICO.....	159
2.1. FUNCIONES DEL MINISTERIO PÚBLICO RELACIONADAS CON P.Q.R	159
FIGURA N°. 03. INTEGRACIÓN NORMATIVA.....	161
3. PERSONERÍA. COMPETENCIA Y LÍMITES DE LOS PERSONEROS MUNICIPALES.....	168
4. OFICINAS DE CONTROL INTERNO.....	170
5. CONTROL SOCIAL ENCAMINADO AL DERECHO DE PETICIÓN	174

5.1. GENERALIDADES	174
FIGURA. Nº. 04. FUNCIONES Y OBLIGACIONES LEGALES, DOCTRINARIAS Y JURISPRUDENCIALES DEL CONTROL SOCIAL RELACIONADAS CON P.Q.R.....	175
6. CONCEPTO DE CATASTRO DE USUARIOS Y LA OBLIGACIÓN DE LA E.S.P. DE ACTUALIZARLOS // CÍRCULO VICIOSO	181
6.1. DEFINICIÓN	181
6.2. IMPORTANCIA	181
6.3. FINALIDAD	181
6.4. REQUISITOS	181
6.5. EFECTOS / CONSECUENCIAS DE SU INOBSERVANCIA	183
6.6. RECOMENDACIONES.....	183

CAPÍTULO V

ACTUACIONES ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS

1. COMPETENCIA Y LÍMITES	185
2. LEGITIMACIÓN ACTIVA Y PASIVA EN MATERIA DE P.Q.R..	188
3. LEGITIMACIÓN ACTIVA: ¿QUIÉNES GOZAN DE LA FACULTAD DE INTERPONER LAS P.Q.R?.....	189
3.1. LOS APODERADOS.....	189
3.2. AGENTE OFICIOSO (CAUCIÓN).....	190
3.3. ¿LA CAUCIÓN UN SALUDO A LA BANDERA?.....	191
3.4. MANDATARIOS	193
3.4.1. ¿QUIENES SON LOS SUJETOS DEL MANDATO?.....	193
3.4.2. ¿CÓMO SE REALIZA EL MANDATO?.....	193

3.4.3.	<i>OBLIGACIONES DEL MANDANTE</i>	193
3.4.4.	<i>OBLIGACIONES DEL MANDATARIO</i>	193
3.4.5.	<i>FACULTADES DEL MANDANTE</i>	194
3.4.6.	<i>FACULTADES DEL MANDATARIO</i>	194
3.4.7.	<i>¿SON LOS VOCALES DE CONTROL MANDATARIOS LEGALES DE LOS USUARIOS PARA INTERPONER LAS PQR?</i>	194
4.	CONSECUENCIAS DE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN ACTIVA	195
4.1.	DOCTRINA DE LA SUPERSERVICIOS Y JURISPRUDENCIA. EXTRACTOS	197
4.2.	TESIS RESTRICTIVA VS. TESIS GARANTISTA ANTE LA FALTA DE LEGITIMACIÓN INICIAL	200
	FIGURA N° 05. POSTULACIÓN DE LAS TESIS	200
	FIGURA. N°. 06. PROCEDIMIENTO A SEGUIR CUANDO NO SE ENCUENTRE PROBADA LA LEGITIMACIÓN EN EL CURSO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	202
5.	LEGITIMACIÓN PASIVA. ¿A QUIÉNES SE PUEDE Y DEBE DIRIGIR LA P.Q.R?.....	207
5.1.	COMPETENCIAS EN EL MARCO DEL ESTADO Y LOS ENTES MUNICIPALES	208
5.1.1.	<i>CONSTITUCIÓN POLÍTICA NACIONAL</i>	208
5.1.2.	<i>LEY 142 DE 1994</i>	209
5.2.	PRESTADORES DIRECTOS DEL ESQUEMA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	215
6.	¿EN QUÉ CASOS EL PARTICULAR ES AUTORIDAD PARA EFECTOS DE LAS PQR?	216

6.1. CUANDO PRESTA UN SERVICIO PÚBLICO.....	216
6.2. CUANDO REALIZA FUNCIONES DE AUTORIDAD Y EL PETICIONARIO SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE SUBORDINACIÓN O INDEFENSIÓN RESPECTO DE AQUEL	216
7. COMPETENCIA. NOCIONES Y FACTORES.....	217
8. FALTA DE COMPETENCIA DEL FUNCIONARIO Y DE LA EMPRESA	220
9. PROCEDIMIENTO A ADELANTAR CUANDO EL PRESTADOR (DESTINATARIO INICIAL) NO ES COMPETENTE PARA TRAMITAR LA PQR.....	221
9.1. TÉRMINOS PARA ADELANTAR LA ACTUACIÓN CUANDO EL PRESTADOR RECIBE OFICIO REMISORIO ADUCIENDO SU COMPETENCIA PARA RESOLVER UNA PETICIÓN	222
9.2. EFECTOS / CONSECUENCIAS DE SU INOBSERVANCIA	222
10. COMPETENCIA ESPECIAL / EXCEPCIONAL PARA RECIBIR PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	224
11. ¿QUÉ HACER CUANDO LA PETICIÓN NO VA DIRIGIDA A LA ENTIDAD, SINO QUE VA CON COPIA A LA MISMA? ...	226
12. COSTO DE LAS COPIAS	227

CAPÍTULO VI

EL SILENCIO ADMINISTRATIVO Y SU APLICACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

1. GENERALIDADES	231
FIGURA. N° 07. COMPENDIO NORMATIVO, DOCTRINARIO Y JURISPRUDENCIAL. GENERALIDADES Y LA COMPLEJA APLICACIÓN DEL SAP	232
FIGURA. N° 08. COMPENDIO NORMATIVO, DOCTRINARIO Y JURISPRUDENCIAL. CAUSALES DE CONFIGURACIÓN DEL SAP	235

FIGURA. N° 09. SILENCIO ADMINISTRATIVO SUSTANTIVO Y SILENCIO ADMINISTRATIVO PROCESAL	242
FIGURA. N° 10. CUADROS NORMATIVOS BÁSICOS.....	244
2. ALCANCE. ¿HASTA DÓNDE SE EXTIENDE EL SAP POSITIVO Y NEGATIVO?	245
FIGURA. N° 11. EJEMPLOS DE LA SUPERSERVICIOS, LA JURISPRUDENCIA Y LA LEY	246
3. EFECTOS DEL SAP	248
FIGURA. N° 12. EFECTOS DEL SAP.....	249
FIGURA. N° 13. PROCEDIMIENTO / TRÁMITE.....	252

CAPÍTULO VII

TÉRMINOS Y PLAZOS EN MATERIA DE PQR

FIGURA. N° 14. TÉRMINOS Y PLAZOS INTEGRALES.....	255
1. TÉRMINOS ESPECIALES EN SEDE DE LA SUPERSERVICIOS	269
FIGURA. N° 15. ESQUEMA. CONTABILIZACIÓN DE TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQR.....	270
2. APUNTES ADICIONALES SOBRE TÉRMINOS.....	274

CAPÍTULO VIII

OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

1. CONCEPTUALIZACIÓN Y GENERALIDADES	281
2. ENFOQUE SEGÚN CADA SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO EN ESPECÍFICO	285

CAPÍTULO IX

NOTIFICACIONES

1.	DEFINICIÓN E IMPORTANCIA	289
2.	CLASES Y EVOLUCIÓN DEL CCA AL CPACA	290
3.	FORMAS PRINCIPALES Y SUBSIDIARIAS DE NOTIFICACIÓN	293
4.	FINALIDAD DE LA NOTIFICACIÓN	294
5.	REQUISITOS Y VALIDEZ DEL ACTO DE NOTIFICACIÓN ..	295
6.	DE LA EXCLUSIÓN DE LA NOTIFICACIÓN POR EDICTO EN EL CPACA	298
7.	LA CITACIÓN	299
	7.1. CLASES [ART. 68 LEY 1437 DE 2011]	299
	7.2. MEDIOS PARA ENVIAR LA CITACIÓN	300
	7.3. DIFERENCIAS Y SIMILITUDES ENTRE ENVÍO DE CITACIÓN Y EL ENVÍO DEL AVISO.....	302
	7.4. CASOS ORIENTADORES PRÁCTICOS PROVEÍDOS POR LA <i>SUPERSERVICIOS</i> EN MATERIA DE CITACIONES	302
	7.5. MODELO DE CITACIÓN PARA QUE EL PETICIONARIO CONCURRA A NOTIFICARSE PERSONALMENTE	306
8.	NOTIFICACIÓN PERSONAL	307
	8.1. IMPORTANCIA	307
	8.2. CLASES	307
	8.3. PROCEDIMIENTO / TRÁMITE	308
	8.4. EFECTOS DE NO NOTIFICAR PERSONALMENTE CUANDO HA DEBIDO HACERSE O NO HACERLO BIEN	310
	8.5. MODELO DE ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL DE RESOLUCIÓN QUE DA RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN	310

8.6. MODELO DE ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL DE RESOLUCIÓN QUE DA RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN (CUANDO NO SE INTERPONE APELACIÓN)....	311
8.7. MODELO DE ACTA DE NOTIFICACIÓN PERSONAL DE RESOLUCIÓN QUE DA RESPUESTA A RECURSO DE REPOSICIÓN CUANDO SE INTERPUSO EL RECURSO DE APELACIÓN COMO SUBSIDIARIO	312
9. NOTIFICACIÓN POR AVISO	312
9.1. DEFINICIÓN	312
9.2. REQUISITOS BÁSICOS Y PROCEDIMIENTO.....	313
9.3. DIFERENCIAS ENTRE NOTIFICACIÓN POR EDICTO Y POR AVISO	323
9.4. MODALIDADES DE LA NOTIFICACIÓN POR AVISO.....	325
9.5. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	326
9.6. MODELO DE AVISO PARA LA NOTIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 1437 DE 2011	326
10. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA.....	328
10.1. IMPORTANCIA	328
10.2. CONCLUSIONES SOBRE LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA ..	334
10.3. CLASES DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. [ART. 67 LEY 1437 DE 2011]	336
11. NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE.....	337
11.1. DEFINICIÓN / CARACTERÍSTICAS	337
11.2. IMPORTANCIA	337
11.3. FINALIDAD	338
11.4. PROCEDENCIA	339

11.5. CASOS PRÁCTICOS SUMINISTRADOS POR LA SUPERSERVICIOS	340
11.6. POSTURAS ENCONTRADAS. TESIS DE LA INAPLICABILIDAD DE LA NOTIFICACIÓN POR CONDUCTA CONCLUYENTE EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	340

CAPÍTULO X

RECURSOS

1. GENERALIDADES	343
1.1. IMPORTANCIA / RAZÓN DE SER / UTILIDAD	343
1.2. PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	348
1.3. CAUSALES DE IMPROCEDENCIA DE LOS RECURSOS.....	350
1.4. ¿QUÉ PASA SI EN EL ACTO ADMINISTRATIVO QUE RESUELVE UNA PQR NO SE INDICAN LOS RECURSOS QUE PROCEDEN CONTRA LA DECISIÓN?	353
1.5. OBLIGATORIEDAD DE INTERPONER LOS RECURSOS	354
1.6. ¿PROCEDEN LOS RECURSOS CUANDO SE DISCUTEN SITUACIONES DERIVADAS DE LA CELEBRACIÓN DE ACUERDO DE PAGO ENTRE EL PETICIONARIO Y EL PRESTADOR?	355
1.7. LA TESIS DE LA <i>REFORMATIO IN PEJUS</i> Y EL PRINCIPIO DE CONGRUENCIA EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS ORIGINADAS EN EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN	357
2. RECURSO DE REPOSICIÓN	361
2.1. IMPORTANCIA / RAZÓN DE SER / UTILIDAD	361
2.2. ¿QUÉ REQUISITOS SE DEBEN CUMPLIR AL PRESENTAR ESTE RECURSO?	361

2.3. ASPECTOS PUNTALES SOBRE LA TRAMITACIÓN DEL RECURSO DE REPOSICIÓN.....	362
RECURSO DE APELACIÓN	363
3.1. DEFINICIÓN	363
3.2. PROCEDENCIA E IMPROCEDENCIA	363
3.3. PROCEDIMIENTO / TRAMITE	365
RECURSO DE QUEJA	367
4.1. DEFINICIÓN	367
4.2. CARACTERÍSTICAS	368
4.3. FINALIDAD. (INSTRUMENTALIDAD DEL RECURSO DE QUEJA)	368

CAPÍTULO XI

PARTICULARIDADES DE LAS PETICIONES ROBLEMÁTICAS EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

PETICIONES RELATIVAS A LA ESTRATIFICACIÓN	371
1.1. GENERALIDADES Y MARCO DOCTRINARIO	371
1.2. CONSIDERACIONES TEÓRICAS PREVIAS	373
1.3. CONSIDERACIONES PRÁCTICAS POSTERIORES.....	375
1.4. ANÁLISIS DEL CASO CONCRETO.....	376
1.5. FORMULACIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL CASO	377