

Tipo de Tramite que puede realizar el cliente o usuario	Canales de atención	Requisitos de la solicitud	Normativa aplicable	Termino	Respuesta	Tipos de recursos que proceden	Acciones a seguir por el usuario dependiendo de la respuesta emitida
Petición	- Web - Presencial - Escrito (Físico o electrónico)	Datos del solicitante (Nombres, apellidos, dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.	- Ley 142 de 1994. - Ley 1437 de 2011. - Ley 1755 de 2015. - Contrato de Condiciones Uniformes.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Accede	N/A	N/A
					No accede	Recurso de reposición. Recurso de reposición y en subsidio de apelación.	-Nueva solicitud exponiendo las causales de inconformidad y subsanando las condiciones que generaron la negación. - Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante. - Presentar recurso de reposición. - Presentar recurso de reposición y en subsidio apelación.
Queja	- Web - Telefónico - Presencial - Escrito (Físico o electrónico)	Datos del solicitante (Nombres, apellidos, dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.	- Ley 142 de 1994. - Ley 1437 de 2011. - Ley 1755 de 2015. - Contrato de Condiciones Uniformes.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Accede	N/A	N/A
					No accede	N/A	- Nueva solicitud exponiendo las causales de inconformidad y subsanando las condiciones que generaron la negación. - Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante.
Reclamo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Recurso de reposición.	-Escrito (Físico o correo electrónico)	Interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto administrativo por escrito, por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad, relacionar pruebas que se pretenda hacer valer, datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, Teléfono, Email), si el peticionario actúa como apoderado presentar poder.	- Ley 142 de 1994. - Ley 1437 de 2011. - Ley 1755 de 2015. - Contrato de Condiciones Uniformes.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Confirma	N/A	- Solucionar la causal de negación del servicio y presentar nuevamente la solicitud.
					Modifica		N/A
					Revoca	N/A	N/A
					Rechaza		- Solucionar la causal de negación del servicio y presentar nuevamente la solicitud.
						N/A	

Tipo de Tramite que puede realizar el cliente o usuario	Canales de atención	Requisitos de la solicitud	Normativa aplicable	Termino	Respuesta	Tipos de recursos que proceden	Acciones a seguir por el usuario dependiendo de la respuesta emitida
Recurso de reposición y en subsidio de apelación.	-Escrito (Físico o correo electrónico)	Interponerse dentro de los cinco días siguientes a la notificación del acto administrativo por escrito, por el interesado o su representante y sustentar los motivos de inconformidad, relacionar pruebas que se pretenda hacer valer, datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, Teléfono, Email), si el peticionario actúa como apoderado presentar poder.	- Ley 142 de 1994. - Ley 1437 de 2011. - Ley 1755 de 2015. - Contrato de Condiciones Uniformes.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Confirma	N/A Se acepta recurso y se remita a la SSPD	N/A
					Modifica	N/A	N/A
					Revoca	N/A	N/A
					Rechaza	Recurso de Queja	- Presentar recurso de queja ante la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.