

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	1 de 13

1. OBJETIVO:	Este documento tiene como objetivo, establecer la metodología de creación, seguimiento y cierre de mesas de ayuda del Sistema Único de Información – SUI, con el fin de lograr una atención eficaz, rápida y consistente por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos – SSPD.
2. ALCANCE:	Este documento será adoptado por el proceso de Análisis de Información, con el fin interponer solicitudes de mesas de ayuda ante la SSPD mediante la plataforma del SUI y para hacer su seguimiento, que le permita a la organización argumentar y/o soportar situaciones de ausencia o extemporaneidad en el reporte de información en sistema mencionado.
3. RESPONSABLE:	Director Nacional de Análisis de Información Coordinador Nacional de Análisis de Información Analista de Gestión de Información
4. DEFINICIONES:	Estados: Corresponde a las diferentes etapas en el que se puede encontrar la solicitud, que pueden ser: Ingresada, asignada, contestada, replicada, por escalar, escalada, en apoyo y cerrada. FAQ: Herramienta que contiene las preguntas y respuestas más frecuentes a las cuales puede acceder el usuario para así agilizar una respuesta sin tener que ingresar una nueva consulta. Replicar solicitud: Cuando el usuario no está conforme con la respuesta o desea adicionar un comentario a la solicitud tiene la posibilidad de réplica para así poder continuar con el historial de la solicitud inicial. SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. SUI: Sistema Único de Información. STATUS: Sistema de Transformación y Análisis de Datos. Tópico: Corresponde a las actividades desarrolladas de orden financiero, administrativo, comercial, técnico operativo.

5. CONDICIONES GENERALES

Análisis de Información debe interponer mesas de ayuda ante la SSPD siempre que sea necesario, debe dar seguimiento oportuno a las mismas, verificar que la respuesta brindada por parte de la entidad sea coherente y dé solución a las necesidades de la compañía, también debe generar replicas en caso de que haya lugar, dar cierre a las solicitudes y diligenciar todos los requisitos por parte de gestión documental para tener trazabilidad y evidencia de las mesas de ayuda interpuestas.

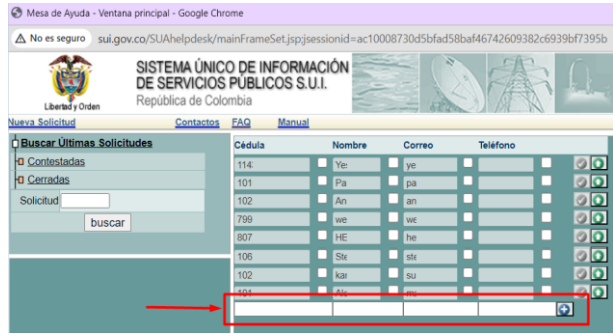
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	2 de 13

6. DESCRIPCIÓN

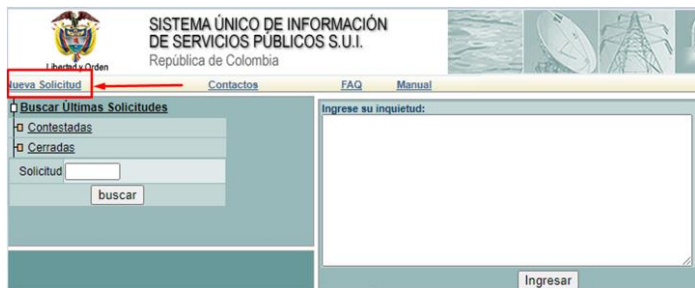
6.1. Solicitud de soporte

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
1		Ingresar al SUI	Analista de Gestión de Información	Digite en el navegador https://sui.superservicios.gov.co/, en la página principal ingrese por el botón ingreso usuarios.
2		Diligenciar usuario y contraseña	Analista de Gestión de Información	Consulta la información de acceso a la empresa que necesite y proceda con el ingreso al SUI.

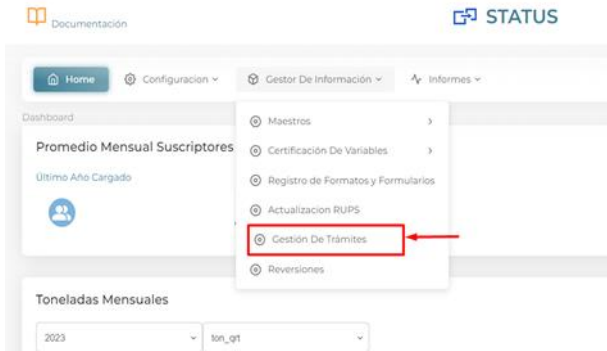
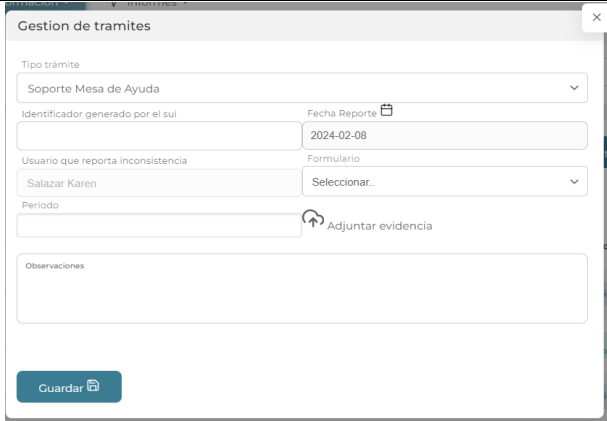
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	3 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
3		Seleccionar aplicativo Mesa de Ayuda	Analista de Gestión de Información	En el panel de “Cargue de Información” seleccione el aplicativo “Centro de Soporte” – “Mesa de Ayuda”.
4		Crear un contacto	Analista de Gestión de Información	Una vez ingrese a la mesa de ayuda, se debe seleccionar el botón “Agregar un contacto”. En esta opción diligencie los campos que le solicite el aplicativo: Cédula Nombre Correo Teléfono Si el contacto está creado, deberá seleccionar el botón  ubicado al final de los datos de la persona para crear la nueva solicitud.

CÓDIGO	AI-IN-01
VERSIÓN	4
FECHA EMISIÓN	24/02/2022
FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
PÁGINA	4 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción																																																																						
5		Crear una nueva solicitud	Analista de Gestión de Información	Después de seleccionar el contacto de la persona que está haciendo la solicitud se puede hacer uso de la opción “Nueva Solicitud”. Esta herramienta genera un cuadro de texto donde la persona podrá ingresar requisición, duda o solicitud que necesite.																																																																						
6	<table><tr><td>Solicitud N°. 599147 BC</td><td>SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P. (3383)</td></tr><tr><td>Solicitada por. Karen Tatiana Gamba</td><td>Medio de Recepción. WEB</td></tr><tr><td>Asignada a. DAAA_YURANY SUÁREZ NÚÑEZ</td><td></td></tr><tr><td>Estado actual. ASIGNADA</td><td>Prioridad. Media</td></tr><tr><td>Servicio. ASEO</td><td>Norma. Res. SSPD 20101300048765</td></tr><tr><td>Aplicación. CARGUE MASIVO</td><td>Tipo. HABILITACION</td></tr><tr><td>Fecha Ingreso. 20-01-2025</td><td>Fecha Cierre. Solicitud abierta</td></tr></table>	Solicitud N°. 599147 BC	SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P. (3383)	Solicitada por. Karen Tatiana Gamba	Medio de Recepción. WEB	Asignada a. DAAA_YURANY SUÁREZ NÚÑEZ		Estado actual. ASIGNADA	Prioridad. Media	Servicio. ASEO	Norma. Res. SSPD 20101300048765	Aplicación. CARGUE MASIVO	Tipo. HABILITACION	Fecha Ingreso. 20-01-2025	Fecha Cierre. Solicitud abierta	Verificar la información generada por el aplicativo	Analista de Gestión de Información	Una vez radicada la solicitud, el aplicativo le asignará estas características: Número de solicitud. A quien fue asignada la mesa de ayuda. Estado actual. Fecha de ingreso. Medio de recepción. Prioridad.																																																								
Solicitud N°. 599147 BC	SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P. (3383)																																																																									
Solicitada por. Karen Tatiana Gamba	Medio de Recepción. WEB																																																																									
Asignada a. DAAA_YURANY SUÁREZ NÚÑEZ																																																																										
Estado actual. ASIGNADA	Prioridad. Media																																																																									
Servicio. ASEO	Norma. Res. SSPD 20101300048765																																																																									
Aplicación. CARGUE MASIVO	Tipo. HABILITACION																																																																									
Fecha Ingreso. 20-01-2025	Fecha Cierre. Solicitud abierta																																																																									
7	<table><tr><th>EMPRESA</th><th>N° SOLICITUD</th><th>FECHA</th><th>TÓPICO</th><th>FORMATO</th><th>CAUSA</th><th>CAUSA SOLICITUD</th></tr><tr><td>PROMO</td><td>127</td><td>23-12-201</td><td>Riesgo AAA</td><td>Registro de Eventos</td><td>Habilitación</td><td>Solicitud N° 127-12-201 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>175</td><td>29-12-201</td><td>Técnico Operativo</td><td>Registro de microrutas</td><td>Error plataforma</td><td>Solicitud N° 175-12-201 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>339</td><td>18-01-202</td><td>Técnico Operativo</td><td>Registro de microrutas</td><td>Error plataforma</td><td>Solicitud N° 339-01-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>378</td><td>19-01-202</td><td>Técnico Operativo</td><td>Registro de Vehículos</td><td>Error plataforma</td><td>Solicitud N° 378-01-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>373</td><td>27-01-202</td><td>Técnico Operativo</td><td>Registro de Vehículos</td><td>Habilitación</td><td>Solicitud N° 373-01-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>797</td><td>28-01-202</td><td>Riesgo AAA</td><td>Registro de Eventos</td><td>Error plataforma</td><td>Solicitud N° 797-01-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>782</td><td>09-02-202</td><td>Técnico Operativo</td><td>Registro de microrutas</td><td>Habilitación</td><td>Solicitud N° 782-02-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>304</td><td>09-02-202</td><td>Comercial y Tarifario</td><td>3. Multusuarios del Servicio de Aseo</td><td>Habilitación</td><td>Solicitud N° 304-02-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr><tr><td>PROMO</td><td>430</td><td>10-02-202</td><td>Comercial/Tarifario</td><td>Factores de subsidios y contribución</td><td>Habilitación</td><td>Solicitud N° 430-02-202 Solicitada por. HELBERT G</td></tr></table>	EMPRESA	N° SOLICITUD	FECHA	TÓPICO	FORMATO	CAUSA	CAUSA SOLICITUD	PROMO	127	23-12-201	Riesgo AAA	Registro de Eventos	Habilitación	Solicitud N° 127-12-201 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	175	29-12-201	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Error plataforma	Solicitud N° 175-12-201 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	339	18-01-202	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Error plataforma	Solicitud N° 339-01-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	378	19-01-202	Técnico Operativo	Registro de Vehículos	Error plataforma	Solicitud N° 378-01-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	373	27-01-202	Técnico Operativo	Registro de Vehículos	Habilitación	Solicitud N° 373-01-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	797	28-01-202	Riesgo AAA	Registro de Eventos	Error plataforma	Solicitud N° 797-01-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	782	09-02-202	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Habilitación	Solicitud N° 782-02-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	304	09-02-202	Comercial y Tarifario	3. Multusuarios del Servicio de Aseo	Habilitación	Solicitud N° 304-02-202 Solicitada por. HELBERT G	PROMO	430	10-02-202	Comercial/Tarifario	Factores de subsidios y contribución	Habilitación	Solicitud N° 430-02-202 Solicitada por. HELBERT G	Diligenciar datos en el documento AI-RE-05 Registro de Solicitudes Mesas de Ayuda SUI	Analista de Gestión de Información	Una vez el aplicativo le muestre esta información se debe diligenciar en el documento AI-RE-05 Registro de solicitudes de mesas de ayuda, la siguiente información: Empresa N° Solicitud Fecha Tópico Formato Causa de la solicitud Estado
EMPRESA	N° SOLICITUD	FECHA	TÓPICO	FORMATO	CAUSA	CAUSA SOLICITUD																																																																				
PROMO	127	23-12-201	Riesgo AAA	Registro de Eventos	Habilitación	Solicitud N° 127-12-201 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	175	29-12-201	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Error plataforma	Solicitud N° 175-12-201 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	339	18-01-202	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Error plataforma	Solicitud N° 339-01-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	378	19-01-202	Técnico Operativo	Registro de Vehículos	Error plataforma	Solicitud N° 378-01-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	373	27-01-202	Técnico Operativo	Registro de Vehículos	Habilitación	Solicitud N° 373-01-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	797	28-01-202	Riesgo AAA	Registro de Eventos	Error plataforma	Solicitud N° 797-01-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	782	09-02-202	Técnico Operativo	Registro de microrutas	Habilitación	Solicitud N° 782-02-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	304	09-02-202	Comercial y Tarifario	3. Multusuarios del Servicio de Aseo	Habilitación	Solicitud N° 304-02-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				
PROMO	430	10-02-202	Comercial/Tarifario	Factores de subsidios y contribución	Habilitación	Solicitud N° 430-02-202 Solicitada por. HELBERT G																																																																				

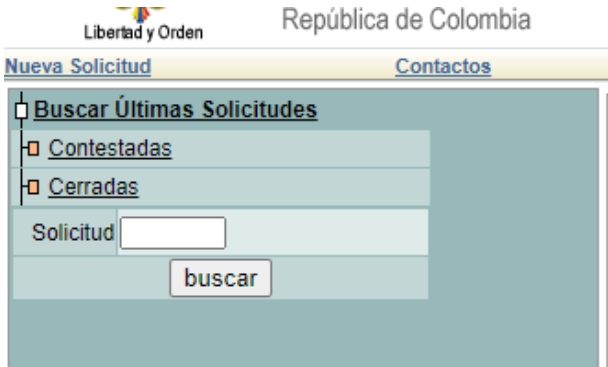
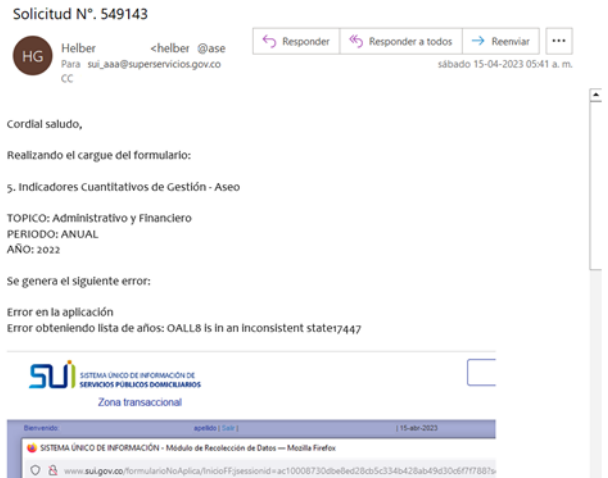
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	5 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
8		Ingresar la mesa de ayuda en STATUS	Analista de Gestión de Información	Se debe diligenciar la información en el STATUS, al cual se puede ingresar con su respectivo correo corporativo y contraseña, usando el enlace: https://status.datint.co:8444/pages/login . La mesa de ayuda deberá ser ingresada como un trámite mediante el módulo “Gestor de Información / Gestor de trámites”.
9		Diligenciar información de mesa de ayuda en STATUS	Analista de Gestión de Información	El analista debe crear un trámite para diligenciar la información relacionada con la mesa de ayuda instalada en la plataforma del SUI.

6.2. Seguimiento

El equipo de Análisis de Información debe hacer seguimiento a que la Superintendencia haya dado respuesta a solicitud, día de por medio desde el momento en el que se interponga y, una vez se tenga la respuesta, se debe verificar que la solución sea consecuente y coherente con la requisición, duda o solicitud que fue emitida.

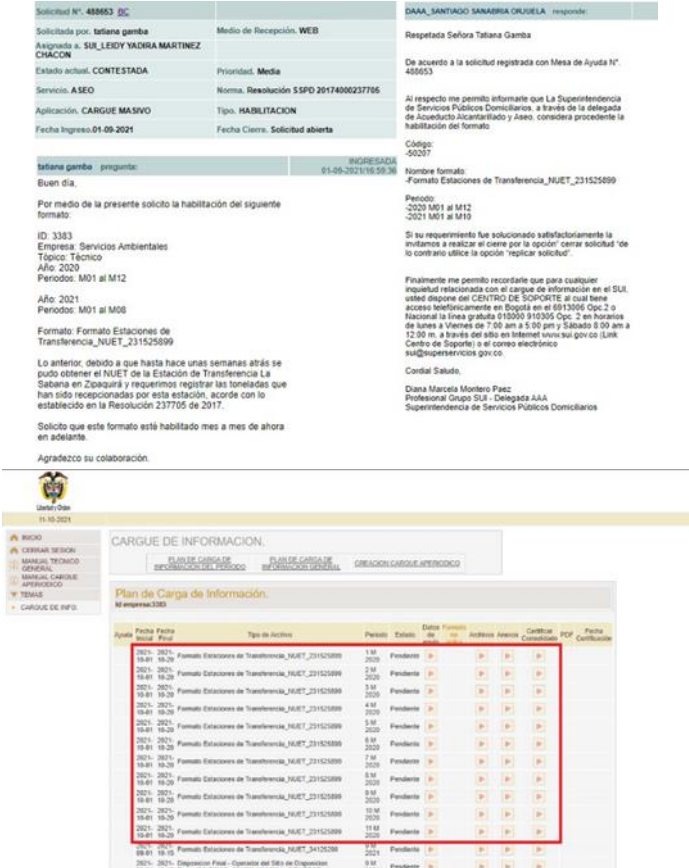
	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	6 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
1		Realizar seguimiento a la mesa de ayuda	Analista de Gestión de Información	La persona que interponga la mesa de ayuda deberá hacer seguimiento a la solicitud interpuesta en el SUI, de las siguientes formas A través del aplicativo, usando: i) el número de la solicitud, ii) los módulos de “Buscar últimas solicitudes”, “Contestadas” o “Cerradas”. O llamando a la SSPD, con el número (601) 691 3006, opción 2.
2		Enviar documentos de soporte de la Mesa de Ayuda	Analista de Gestión de Información	El aplicativo de mesa de ayuda no permite enviar adjuntos, por lo tanto, el responsable debe enviar de manera anticipada la evidencia del error y todos los documentos que sean necesarios para su sustento. El correo debe ser dirigido a sui_aaa@superservicios.gov.co Asunto: Mesa de ayuda + N° de mesa de ayuda + ID del prestador

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	7 de 13

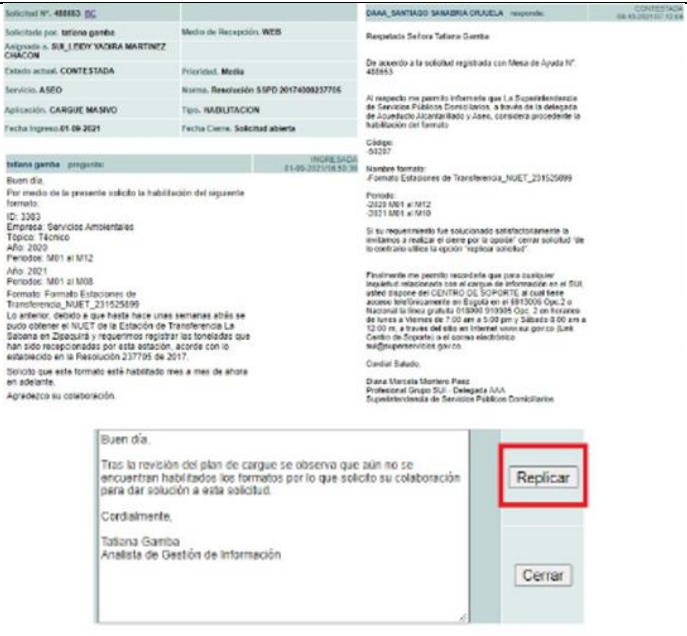
Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
3	 RE: Solicitud N°. 563930 BC Camila Para: <camila.aseoregiona> viernes 10-11-2023 03:00 p. m. Erros presentados formato Facturación Operadores Sitios de Disposición Final 202111 - 202207.pdf 299 KB Facturacion RS y ET.7z 15 KB De: Ana Martínez <amgel@superservicios.gov.co> Enviado el: miércoles, 8 de noviembre de 2023 11:24 Para: Asunto: Solicitud N°. 563930 BC Respetada Sra. Referencia: Solicitud N°. 563930 BC. Al respecto me permito informarle que con el ánimo de brindar un mejor soporte a su solicitud, es necesario que me envíe el archivo .CSV del formato Facturación Operadores Sitios de DF y ET, para que periodo genera los errores y pantallazos de los mismos, está información la puede enviar al correo electrónico: amgel@superservicios.gov.co indicando en el asunto el número de la presente Solicitud N°. 563930 BC. Finalmente, para cualquier inquietud, por favor comuníquese con el Centro Especializado de Servicio y Soporte SUI a través de los siguientes medios: 6913006 Opc. 2, Página web www.sui.gov.co o el correo electrónico sui_ana@superservicios.gov.co Cordialmente, Ana Maria Gelvez Martinez Asesor Centro De Soporte SUI Superintendencia de Servicios Públicos	Remitir información adicional requerida por la SSPD	Analista de Gestión de Información	La SSPD, en algunos casos, responde la mesa de ayuda solicitando más información sobre la solicitud. En este caso el responsable debe responder la solicitud de la entidad y remitir la documentación requerida.

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	8 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
4	 The image shows a screenshot of a web portal. At the top, there's a header with the logo of SER AMBIENTAL S.A. E.S.P. and the title 'INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA'. Below this, there's a section for 'Solicitud N°. 48853 DC' with details like 'Solicitada por: tatiana gamba', 'Asignada a: SUJ LEIDY YADRA MARTINEZ CHACON', 'Estado actual: CONTESTADA', 'Servicio: ASEO', 'Aplicación: CARGUE MASIVO', and 'Fecha Ingreso: 01-09-2021'. There's also a section for 'Formato: Formato Estaciones de Transferencia_MUET_231525899'. Below this, there's a section for 'CARGUE DE INFORMACION.' with a table of responses. The table has columns for 'Fecha Inicio', 'Fecha Fin', 'Tipo de Actividad', 'Periodo', 'Estado', 'Fecha Emisión', 'Autorización', 'Aprobación', 'Certificación', 'PCP', and 'Fecha Cierre'. The table contains 18 rows of data, with the first 17 rows having a status of 'Pendiente' and the last row having a status of 'Completado'.	Verificar la respuesta dada por la entidad	Analista de Gestión de Información	Se debe verificar si la respuesta dada por la SSPD da solución a lo que se requiere, una vez se cuente con esta, por ejemplo, si se pidió una habilitación, que el formato o formulario ya esté disponible. La habilitación de los formatos o formularios se debe revisar en la plataforma, periódicamente, aunque la mesa de ayuda no haya sido resuelta. Sí no se está de acuerdo con la respuesta se debe continuar con el proceso de réplica.

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	9 de 13

6.3. Réplica

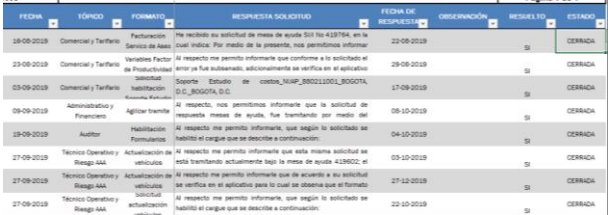
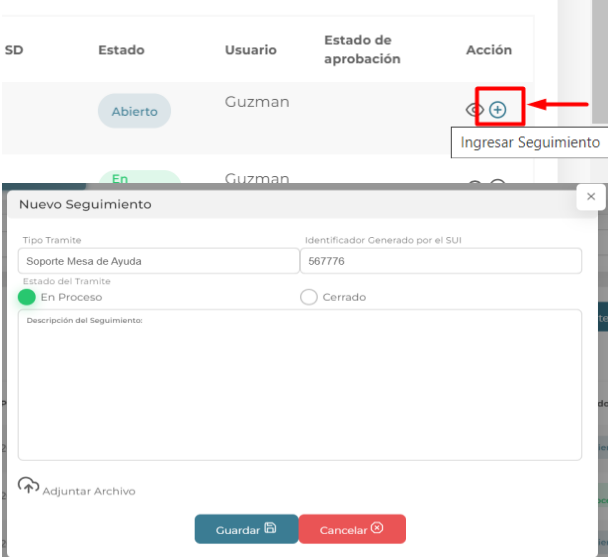
Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
1	 The image shows a web interface for a request system. It includes fields for 'Solicitud N°', 'Medio de Recepción', 'Atendido a', 'Estado actual', 'Servicio', 'Aplicación', and 'Fecha Ingreso'. Below these, there is a section for 'Informe gestión' with a date and a 'Replicar' button highlighted with a red box. The text below the button says 'Replicar' and 'Cerrar'.	Diligenciar una réplica	Analista de Gestión de Información	El aplicativo permite generar una réplica a la solicitud cuando requiera más información de la respuesta dada o no está de acuerdo con esta. Para ello, deberá indicar lo que se requiere dando contra respuesta y usando el botón “Replicar”.
2	Línea de atención 01/11/2016 Para cualquier inquietud con el Centro Especializado de Servicio y Soporte SUI, puede comunicarse en Bogotá al tel. 6913006 Opción 2 y a nivel nacional a la línea gratuita 018000 910305. Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 8:00 a.m. a 12:00 m. Más información en el correo electrónico sui@superservicios.gov.co.	Realizar seguimiento a la réplica	Analista de Gestión de Información	El responsable de la información debe hacer seguimiento al proceso de réplica utilizando las herramientas anteriormente descritas en el punto 1 del proceso de Seguimiento.

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	10 de 13

6.4. Cierre de solicitudes

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
1	 The image shows a screenshot of a web-based support system. At the top, there's a header with 'SER AMBIENTAL S.A. E.S.P.' and 'INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA'. Below this, there's a form titled 'Solicitud N°: 48883 DC'. The form contains fields for 'Solicitado por: Tatiana Gamba', 'Asignado a: SUL LEDY VIGORA MARTINEZ', 'Estado actual: CONTESTADA', 'Servicio: ASO', 'Aplicación: CARGUE MA-SIVO', and 'Fecha Ingreso: 01-08-2021'. There's also a 'Fecha Cierre: Solicitud abierta'. Below the form, there's a section for 'Formatos' with a table showing 'Formato: Formato Estaciones de Transferencia_MJET_231525099', 'Período: 2021 M01 al M12', and 'Código: 54257'. At the bottom, there's a confirmation message: 'Buen día, Se confirma que ya se encuentran habilitados los formatos para su respectiva certificación y se procederá con el cargue de estos. Agradezco su disposición. Cordialmente, Tatiana Gamba Analista de Gestión de Información'. There are two buttons: 'Replicar' and 'Cerrar'.	Cierre de solicitudes	Analista de Gestión de Información	Una vez se haya dado respuesta a la mesa de ayuda y esta es satisfactoria, se podrá dar cierre a la solicitud con el acuso de confirmación y usando el botón “Cerrar”. Es importante tener en cuenta que el sistema cambiara automáticamente el estado de la solicitud a “Cerrada” después de cinco (5) días contados a partir de la respuesta a la mesa de ayuda.

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	11 de 13

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
2		Diligenciar datos en el documento AI-RE-05 Registro de Solicitudes Mesas de Ayuda.	Analista de Gestión de Información	Se deberá dejar trazabilidad en el documento AI-RE-05 Registro de Solicitudes Mesas de Ayuda, con la siguiente información: Respuesta Fecha de respuesta Observación (cuando haya réplica) Resuelto Estado
3		Ingresar la actualización de la mesa de ayuda	Analista de Gestión de Información	En el STATUS se debe ingresar las actualizaciones que se den en la mesa de ayuda; para ello, en el trámite creado podrá seleccionar la opción “Ingresar seguimiento” e indicar si la mesa de ayuda está en proceso o cerrada.

Ítem	Imagen	Actividad	Responsable	Descripción
4	Solicitud N°. 460233 BC Solicitada por. YESELIS AICARDI Medio de Recepción. WEB Asignada a. DAAA_GUILLERMO ANTONIO RAMOS N Prioridad. Media Estado actual. CERRADA Norma. Resolución SSPD 20174000237705 Servicio. ASEO Tipo. HABILITACION Aplicación. CARGUE MASIVO Fecha Ingreso. 06-01-2021 Fecha Cierre. 28-04-2021 YESELIS AICARDI pregunta: INGRESADA 06-01-2021/07:54:40 Dando alcance a la mesa de ayuda 451727 <u>cerrada por tiempo</u>, donde se solicita la la habilitación de los formatos: 1. Soporte Estudio de costos_NUAP_748973449_TOLIMA_MELGAR 2. Soporte Estudio de costos_NUAP_1346073319_TOLIMA_GUAMO para el Periodo de Junio de 2020, la cual fue respondida el día 11 de Diciembre de 2020 informando lo siguiente: Al respecto me permito informarle que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Grupo SUI, considera procedente la habilitación de los siguientes formatos:	Instalar nueva mesa de ayuda por cierre de una mesa de ayuda por tiempo	Analista de Gestión de Información	Esta actividad se utiliza únicamente cuando se cierra una mesa de ayuda por tiempo y su respuesta no haya sido satisfactoria. El responsable debe crear una nueva mesa de ayuda, relacionando el número de trámite correspondiente e iniciar nuevamente el proceso de seguimiento y cierre.

	INSTRUCTIVO MESA DE AYUDA	CÓDIGO	AI-IN-01
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	24/02/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	29/01/2025
		PÁGINA	13 de 13

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
1	24/02/2022	Analista de Gestión de Información María Alejandra Gómez	Creación del documento
2	11/08/2023	Coordinadora Calidad Katherine Cruz Polania	Retiro de las normas ISO no aplicables.
3	30/05/2024	Analista de Gestión de Información Alexander Maldonado	Ajuste de instructivo por inclusión de implementación de software – STATUS
4	29/01/2025	Coordinadora Nacional de Análisis de Información Karen Gamba	Actualización del Instructivo por cambio en los logos de la empresa.

Elaboró: COORDINADORA NACIONAL DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	Revisó: DIRECTOR NACIONAL DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN DIRECTORA DE MERCADO REGULADO
Aprobó: GERENTE CORPORATIVO DE MERCADO REGULADO	

COPIA CONTROLADA: SI x NO