



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Portafolio institucional y de servicios a la ciudadanía

Protegemos sus derechos, promovemos sus deberes

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Dagoberto Quiroga Collazos

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Andrea Guauque Zambrano

Secretaria General

Sandra Milena Téllez Gutiérrez

Superintendente Delegado para Energía y Gas Combustible

Hugo Guanumen Pacheco

Superintendente Delegado (e) para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Ulver Triviño Hermida

Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

-

Diseño y contenido

Oficina Asesora de Comunicaciones

www.superservicios.gov.co

sspd@superservicios.gov.co

Fecha de publicación - Enero de 2024

Versión 6

“ **Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.** ”

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Artículo 365



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

En cumplimiento de nuestra función constitucional, en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) trabajamos para mejorar la calidad de vida de los colombianos mediante la supervisión de las empresas de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

En este portafolio de servicios conocerá nuestras funciones, los servicios y canales de atención a la ciudadanía, y más información sobre sus derechos y deberes como usuario de estos servicios públicos.



Contenido

Presentación	5
1. La Superservicios	7
2. Funciones	9
3. Estructura de la entidad	12
4. Reclamaciones de usuarios	14
5. Canales de atención	19
6. Canal de denuncias de corrupción y soborno	24
7. Por un trato digno	26



Presentación

En Colombia, los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible se rigen por normas definidas en la Constitución Política, leyes, decretos y reglamentos técnicos.

En la prestación de estos servicios participan entidades estatales, empresas privadas, organizaciones sociales, comunidad y usuarios. Cada uno de estos actores cumple un rol específico que presentamos a continuación:

El Congreso de la República establece las leyes que rigen a estos servicios, ya sea por iniciativa propia o del Gobierno Nacional.





Gobierno del Cambio

El **Gobierno Nacional** orienta la planeación del sector, define sus políticas públicas, los reglamentos y la supervisión estatal que le aplica, para asegurar la adecuada prestación de estos servicios.

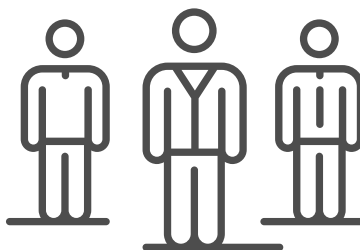
- La planeación del sector está a cargo del Departamento Nacional de Planeación.
- Las políticas públicas son expedidas por los ministerios que tienen competencias sobre el sector de los servicios públicos.
 - ▶ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
 - ▶ Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Ministerio de Energía y Minas
 - ▶ Ministerio del Ambiente
- La regulación está a cargo de dos comisiones que establecen los reglamentos técnicos para la prestación, medición y facturación de los servicios, entre otras disposiciones que deben tener en cuenta las empresas en su actividad:
 - ▶ Comisión de Regulación de Acueducto y Saneamiento Básico – CRA
 - ▶ Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG
- La supervisión del cumplimiento de los reglamentos técnicos es realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante acciones de inspección, vigilancia y control.
- Las **administraciones distritales y municipales**, en cabeza de los alcaldes, deben garantizar la adecuada prestación de los servicios en sus territorios.
- Las **empresas prestadoras**, de acuerdo con su actividad, generan, operan, distribuyen o comercializan los servicios según su cobertura geográfica. Para ello deben cumplir las normas que apliquen a los servicios que prestan. Estas empresas pueden ser públicas, privadas y mixtas; incluso organizaciones comunitarias.
- Los **comités de desarrollo y control social, CDCS**, creados por usuarios para vigilar la correcta gestión de las empresas de servicios públicos domiciliarios.
- Los **usuarios** que reciben estos servicios a través de un contrato de prestación que se acuerda entre las empresas y el suscriptor (persona natural o jurídica) que solicita el servicio.



superservicios

1. La Superservicios

Libertad y Orden
Superintendencia de S.
Públicos Domiciliarios
República Dominicana



■ Quiénes somos

El origen de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, se remonta a la Constitución Política de Colombia de 1991. El artículo 370 señala que el presidente de la República ejercerá la inspección, vigilancia y control de las organizaciones que presten los servicios públicos domiciliarios, por medio de la superintendencia.

Por este origen constitucional, la entidad fue creada por la Ley 142 de 1994 que establece las normas que rigen los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Tenemos a cargo la supervisión de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

■ Misión

Garantizar que los servicios públicos domiciliarios se presten con calidad, eficiencia y sostenibilidad, para mejorar la vida de la ciudadanía.

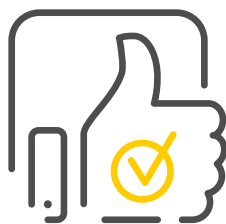
■ Visión

En 2030 ser una entidad referente por su efectiva gestión en la garantía de la prestación, innovación y democratización de los servicios públicos domiciliarios.

2. Funciones



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



■ Qué hacemos

Las funciones de la Superservicios están señaladas en [los decretos 1369 de 2020 y 1547 de 2022](#). Están orientadas a dos frentes de acción:

- Supervisar el cumplimiento de la regulación por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.
- Proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios de estos servicios.

A continuación, presentamos las principales funciones de la entidad.

■ Supervisión de las empresas y prestadores de servicios públicos domiciliarios

La superintendencia monitorea a las organizaciones inscritas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, RUPS, para determinar si cumplen las normas de calidad, cobertura y continuidad de los servicios que prestan.

Para ello, tiene en cuenta las reglas establecidas por las comisiones de regulación de Acueducto y Saneamiento Básico (CRA), y de Energía y Gas Combustible (CREG).

■ Entre otras labores, la entidad:

- Vigila el cumplimiento de los contratos de prestación del servicio que se acuerdan entre empresas y usuarios.
- Evalúa la gestión operativa, administrativa y financiera de las empresas.
- Requiere solución a las fallas en la prestación de los servicios.
- Vigila que las tarifas cobradas a los usuarios se sujeten a lo establecido por las comisiones de regulación.



- Investiga y sanciona a las empresas, gerentes y miembros de juntas directivas, cuando incumplen las normas.
- Ordena la intervención o toma de posesión para administrar y/o liquidar a las empresas que se encuentren en riesgo y no puedan prestar adecuadamente los servicios públicos a su cargo.
- Propone soluciones para las empresas intervenidas con el fin de mejorar su situación y asegurar la prestación de los servicios a sus usuarios.

Protección de los derechos y promoción de los deberes de los usuarios

La superintendencia protege los derechos y promueve los deberes de los usuarios frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

Para el cumplimiento de estas funciones:

- Atiende las consultas de los usuarios sobre la prestación y facturación de los servicios públicos domiciliarios.
- Orienta la presentación de peticiones, quejas y reclamos ante las empresas prestadoras.
- Resuelve, en segunda instancia, las reclamaciones que presentan los usuarios ante las empresas prestadoras.
- Investiga y sanciona a las empresas que no dan respuesta adecuada ni a tiempo, a los reclamos de sus usuarios.
- Informa a las comunidades sobre los derechos y deberes que tienen como usuarios de los servicios públicos.
- Apoya a los comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), en su labor de fiscalización de las empresas de servicios públicos.

3. Estructura de la entidad



Nuestras dependencias

La estructura organizacional de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está definida en el artículo 7 del [Decreto 1369 de 2020](#). Este decreto establece las diferentes dependencias que integran la Superservicios, así como sus funciones.



[Conozca aquí el organigrama en detalle](#)



4.Reclamaciones de usuarios



■ **Cómo tramitarlas**

Si usted tiene un reclamo por inconvenientes en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, puede acudir a la Superservicios y presentar alguno de los siguientes recursos, según su caso particular.

La entidad analiza e investiga las situaciones reportadas por los usuarios para determinar si existe incumplimiento a las normas que rigen la prestación de los servicios públicos, y se pronuncia de acuerdo con éstas.

Estos trámites no tienen costo ni requieren intermediarios. Puede presentarlos directamente en la entidad, o a través de nuestros [canales electrónicos](#) disponibles en el portal web www.superservicios.gov.co y en la plataforma de trámites y servicios [TeResuelvo](#).

Al presentar estos trámites tenga en cuenta explicar con detalle su caso, indicar el nombre de la empresa prestadora del servicio público, incluir sus datos de contacto (nombre, teléfono, correo electrónico) y los documentos que sirvan de soporte a su solicitud.

■ **Peticiones, Quejas y Reclamos**

Las peticiones, quejas y reclamos se presentan por inconvenientes en la prestación, medición y facturación de un servicio público, entre otras situaciones. Inicialmente, deben presentarse ante la propia empresa prestadora, por ser la primera instancia que debe resolver su reclamación, por ser la que suministra el servicio.

Si la petición, queja o reclamo es presentada ante la Superservicios, la entidad procederá a enviarla al prestador para que le responda.

La empresa tiene 15 días hábiles para responder y cinco adicionales para notificar, es decir, para informarle la respuesta. Si no da respuesta o ésta no es clara o no está de acuerdo con ella, usted puede acudir a la Superservicios para que revise la decisión tomada por el prestador. Para ello, usted dispone de los siguientes recursos.



■ Recursos de Reposición y Apelación

Puede utilizar el recurso de reposición y en subsidio el de apelación cuando no esté de acuerdo con la respuesta dada por la empresa prestadora a su petición, queja o reclamo. Usted cuenta con cinco días hábiles para presentarlo, contados a partir del día siguiente de haber recibido la respuesta de la empresa.

Este recurso se presenta en un mismo documento solicitando a la empresa que modifique o anule su decisión. El documento se dirige a la persona que firma la comunicación de la empresa, y en el asunto se escribe: Recurso de reposición en subsidio de apelación contra el oficio No..., que corresponde al número dado por la empresa a su respuesta.

Si, ante el recurso de reposición, la empresa mantiene su decisión inicial, tiene la obligación de enviar el caso a la Superservicios para que resuelva el recurso de apelación. La entidad debe analizar la situación y dar una respuesta definitiva a la reclamación del usuario.

■ Recurso de Queja

El recurso de queja se presenta cuando la empresa prestadora rechaza o niega el recurso de apelación presentado en subsidio al de reposición. Se radica ante la Superservicios dentro de los cinco días siguientes al recibo de la comunicación de la empresa. La entidad analizará el caso y definirá si es o no procedente el recurso de apelación del usuario.

■ Silencio Administrativo Positivo – SAP

El Silencio Administrativo Positivo es una figura jurídica contemplada en la ley. En relación con los servicios públicos domiciliarios aplica en favor del usuario cuando las empresas prestadoras no dan respuesta a sus peticiones, quejas o reclamos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación, o cuando la respuesta no resuelve su reclamación.

Para hacer uso de este recurso, el usuario debe solicitar a la superintendencia investigar al prestador y reconocer el SAP. La Superservicios realizará la investigación y, si determina que el usuario tiene la razón, reconocerá el recurso. En este caso, la empresa prestadora debe resolver el reclamo a favor del usuario.

Recurso de reposición contra fallo de Silencio Administrativo Positivo – SAP

Este recurso de reposición se presenta cuando no esté conforme con la respuesta de la Superservicios a su solicitud de investigación y reconocimiento del Silencio Administrativo Positivo.

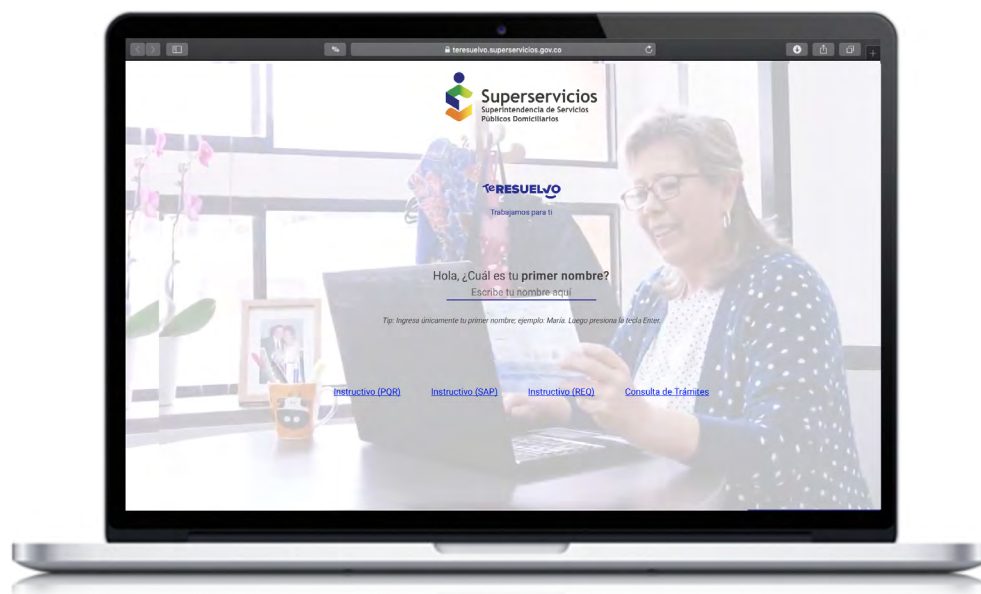
En estos casos, la superintendencia procederá a revisar su decisión e informará al usuario si la modifica o la mantiene.

También puede presentar:

Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cuando no esté conforme o tenga recomendaciones sobre la atención recibida por parte del personal de la Superservicios.





Todos los trámites pueden presentarse
en la plataforma virtual:





5. Canales de atención



A su servicio

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hemos puesto al servicio de los ciudadanos diferentes canales de atención presencial, telefónica y virtual para dar trámite y respuesta a sus reclamaciones. También brindamos orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios.



Canales telefónicos

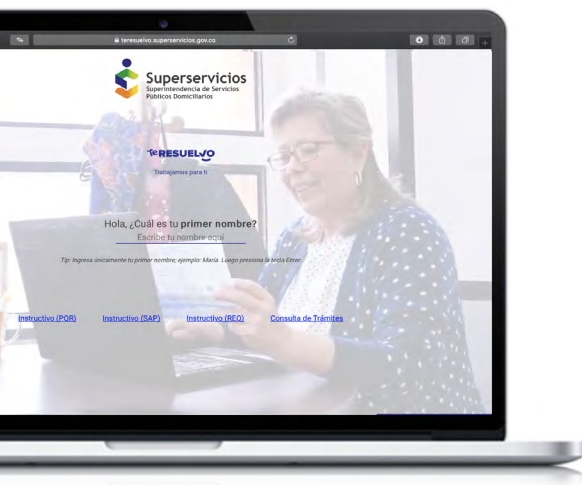
- Línea gratuita nacional: 01-8000-910305
- Línea de atención en Bogotá: (+57) 601-691-3006
- **Horarios de atención**

Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.
Sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

Canales electrónicos

Plataforma virtual de trámites y servicios ciudadanos [TeResuelvo](#)
A través de esta plataforma web, los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible pueden:

- Recibir atención virtual y telefónica
- Radicar trámites
- Consultar estado de trámites
- Reportar alertas de servicios públicos
- Programar citas para atención personalizada





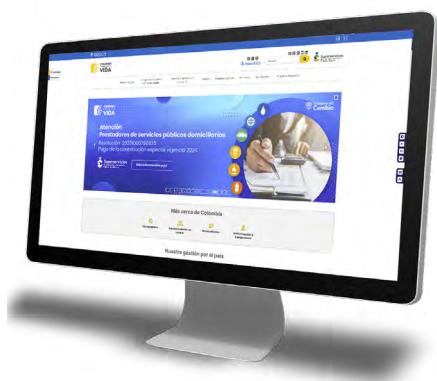
Oficinas digitales móviles

Las oficinas digitales móviles son módulos electrónicos que enlazan a la plataforma virtual de trámites y servicios [TeResuelvo](#).

Desde estos dispositivos, el usuario puede:

- Llamar a nuestras líneas de atención telefónica
- Conectarse por video-llamada con nuestro personal de servicio al usuario
- Escanear y radicar documentos
- Generar copia de radicados

Consulte la ubicación de las oficinas digitales en la página de [canales de atención](#) de nuestro portal web www.superservicios.gov.co



Otros canales electrónicos

- **Portal Web:** www.superservicios.gov.co
- **Correo electrónico institucional:** sspd@superservicios.gov.co
- Correo electrónico para notificaciones de tutelas: notificaciones-tutelas@superservicios.gov.co
- Correo electrónico para notificaciones judiciales diferentes a tutelas: notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co



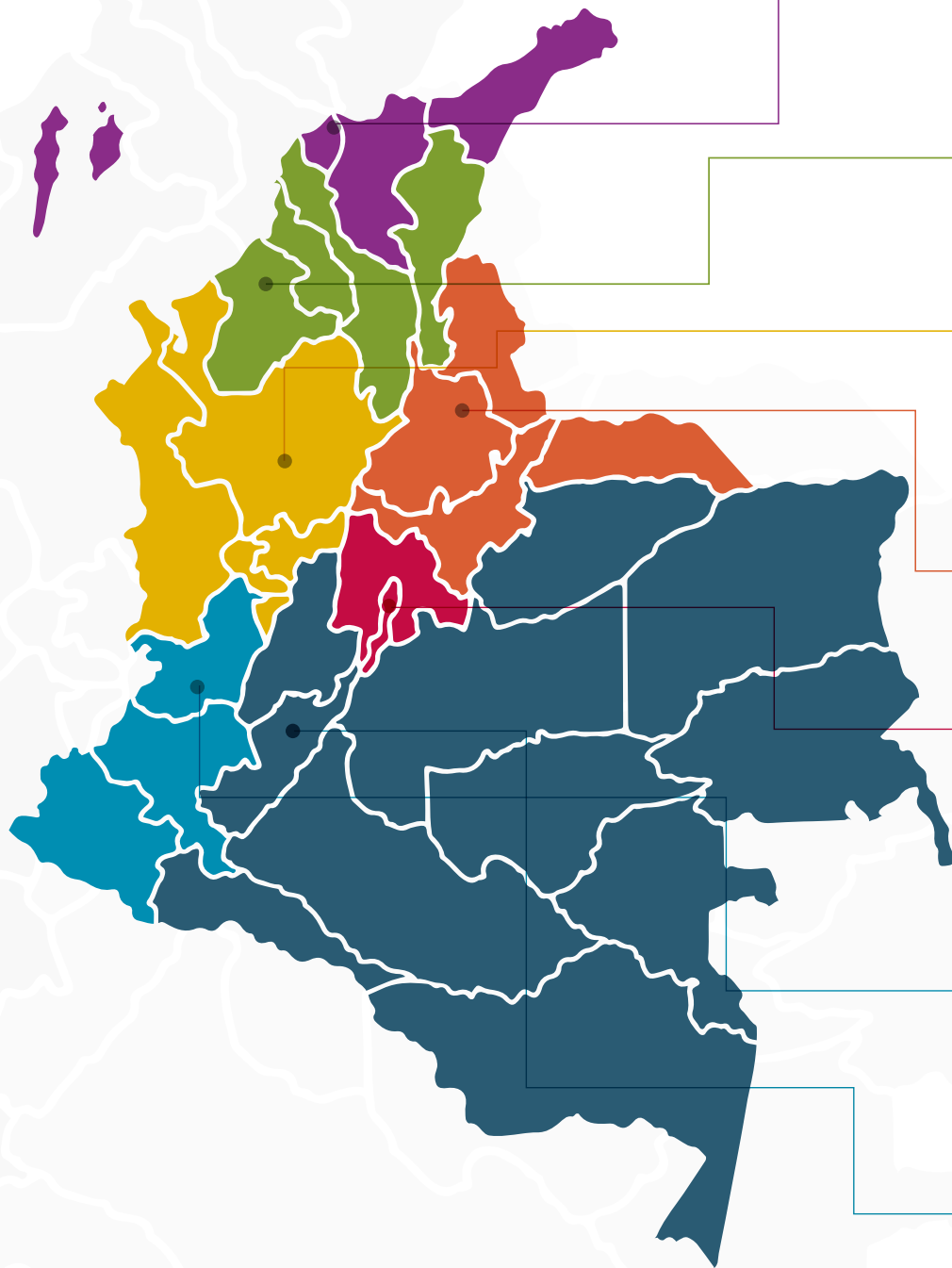
Canales presenciales

En las direcciones territoriales y los Puntos de Atención Superservicios (PAS) nuestro personal ofrece orientación y asistencia a la ciudadanía sobre sus peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible.

Consulte la ubicación de nuestras oficinas en la página de canales de atención del portal web www.superservicios.gov.co

Distribución de las Direcciones Territoriales

La Superservicios cuenta con siete direcciones territoriales en las que se atiende a los usuarios de todo el país, según su ubicación geográfica.



Dirección Territorial **Noroccidente**

Atlántico, Magdalena, Guajira y el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con sede en la ciudad de Barranquilla.

Dirección Territorial **Nororiente**

Bolívar, Córdoba, Sucre y Cesar, con sede en la ciudad de Montería.

Dirección Territorial **Occidente**

Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío, con sede en la ciudad de Medellín.

Dirección Territorial **Oriente**

Boyacá, Santander, Norte de Santander y Arauca, con sede en la ciudad de Bucaramanga.

Dirección Territorial **Centro**

Cundinamarca, Bogotá D.C., Con sede en la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección Territorial **Suroccidente**

Valle del Cauca, Cauca y Nariño. Con sede en la ciudad de Cali.

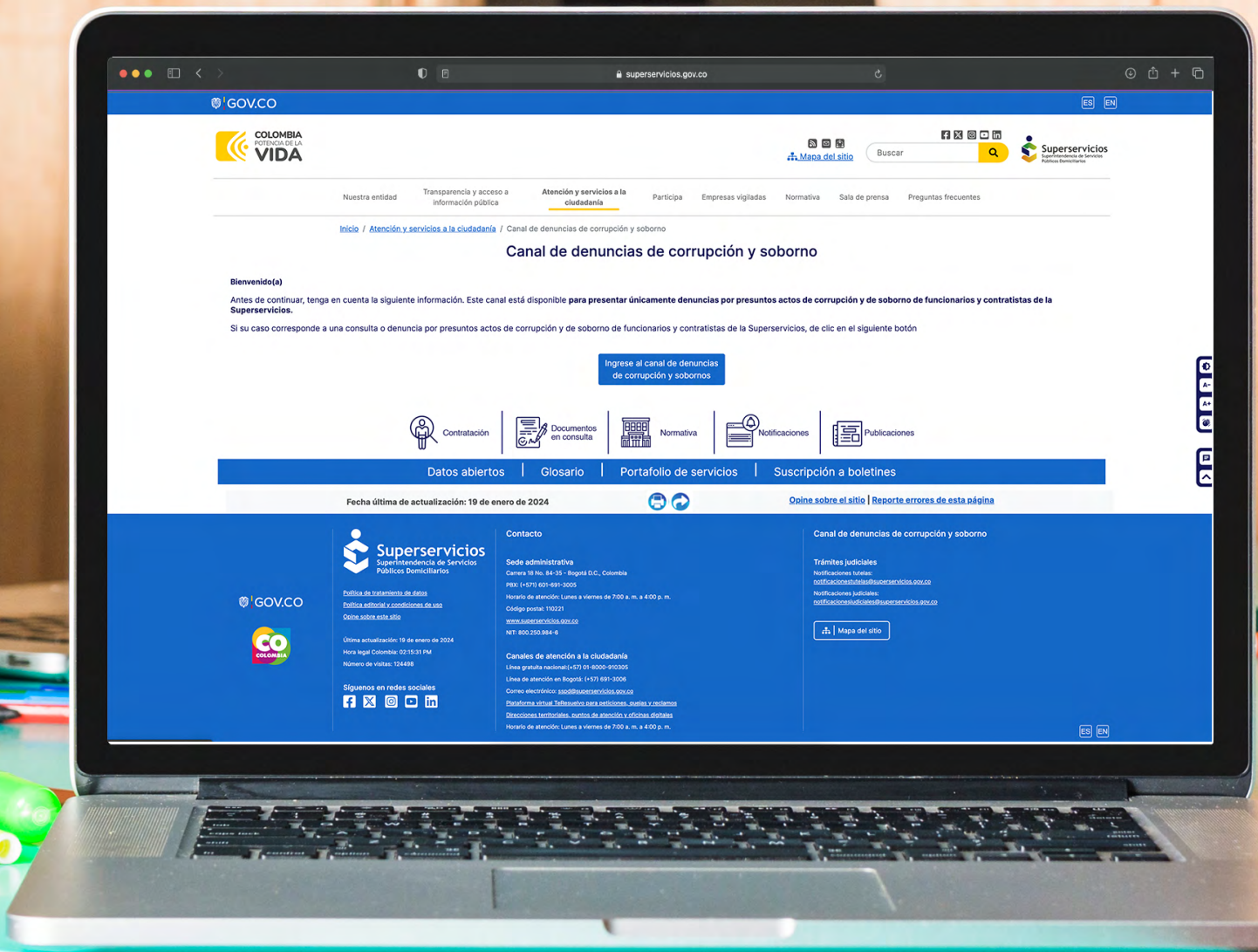
Dirección Territorial **Suroriente**

Casanare, Vichada, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Tolima, Huila, Caquetá, Putumayo y Amazonas. Con sede en la ciudad de Neiva.

Puntos de Atención Superservicios



6. Canal de denuncias de corrupción y soborno





Denuncie

En Superservicios queremos asegurar la transparencia e integridad de nuestra gestión con el apoyo de la ciudadanía. Por eso está disponible el Canal de Transparencia y Prevención de la Corrupción y el Soborno en nuestro portal web.

En este canal se pueden presentar denuncias sobre posibles hechos de corrupción o formular consultas éticas relacionados con actuaciones de:

- Funcionarios o contratistas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Empleados o contratistas de las empresas de servicios públicos domiciliarios en proceso de intervención para administrar o liquidar.

Ingrese al [canal de denuncias de corrupción y soborno](#)



7. Por un trato digno



■ Derechos y deberes

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios estamos comprometidos con el buen trato y respeto a nuestros usuarios.

Por eso, presentamos los derechos y deberes de los ciudadanos; y los deberes de la entidad en su atención al público.

■ Derechos ciudadanos

- Recibir un trato amable, respetuoso, diligente y confidencial sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.
- Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos legales.
- Recibir atención prioritaria si está embarazada, es menor de edad, adulto mayor o sufre de alguna condición de discapacidad.
- Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.
- Solicitar la atención de una persona con mayor poder de decisión, si lo considera necesario.
- Encontrar de manera visible los horarios de atención al público, en las sedes de la entidad.
- Conocer el estado de su trámite.
- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan respecto a los servicios públicos domiciliarios, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de los canales de atención virtual.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, o por otros medios, sin requerir la ayuda de terceros.
- Exigir confidencialidad de su información.

Deberes ciudadanos

- Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
- Solicitar de forma clara y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Cumplir con los procedimientos que señalan las leyes y la entidad.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada al solicitar un trámite.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que le entrega la entidad.
- No ofrecer regalos o dádivas a los servidores públicos.
- Respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condición de discapacidad, los niños, las mujeres gestantes y los adultos mayores.
- No presentar la misma solicitud varias veces.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

Deberes de la Superservicios

- Dar un trato respetuoso, atento, amable y oportuno a todas las personas sin distinción.
- Garantizar la atención personal a los ciudadanos-usuarios, durante cuarenta (40) horas a la semana.
- Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos para atender, en orden, las peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
- Atender primero a los niños, niñas y adolescentes, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Tramitar todos los derechos de petición que lleguen a la entidad.
- Responder a los ciudadanos-usuarios todas sus quejas y reclamos
- Implementar y actualizar los canales de atención virtuales para recibir peticiones, enviar respuestas o informar decisiones de la entidad.
- Permitir el uso de otros canales de atención para quienes no dispongan o no tengan acceso a los canales de atención virtual.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Protegemos sus derechos, promovemos sus deberes

Conéctese a nuestras redes sociales



Superservicios-SSPD



@SuperintendenciaSSPD



@Superservicios



Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



superserviciossspdp

Sede Administrativa

Carrera 18 No. 84-35 - Bogotá D.C., Colombia

PBX: (+57) 601-691-3005

Código postal: 110221

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

Portal web: www.superservicios.gov.co

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.