



El futuro  
es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



## SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN DEL USUARIO Y LA GESTIÓN EN TERRITORIO

En la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, entidad pública que inspecciona, vigila y controla la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas combustible (gas natural y gas licuado del petróleo) atendemos, en [segunda instancia](#), las peticiones, quejas y reclamos que radiquen los ciudadanos- usuarios, ante los prestadores de tales servicios.

De igual manera, investigamos la falta de respuestas a dichas peticiones e imponemos las respectivas sanciones según lo establecido en el [artículo 81 de la Ley 142 de 1994](#) que rige a los servicios públicos domiciliarios. Para esto ordena el reconocimiento de los efectos del [Silencio Administrativo Positivo](#).

También atendemos las quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos-usuarios frente a la prestación de nuestros servicios como entidad pública.

En atención a la importancia que tiene la opinión de los ciudadanos-usuarios sobre la prestación de los citados servicios públicos domiciliarios, en este documento informamos los canales de atención dispuestos para atenderlos y recibir sus alertas, sugerencias y peticiones, escritas o verbales, y dar las respuestas necesarias para lograr una comunicación fluida entre los ciudadanos-usuarios y la administración pública.

Adicionalmente, damos a conocer los derechos y deberes de los todos los actores involucrados en estos procesos.

# 1. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

## Derechos

- 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.
- Acceder al directivo encargado, si lo considera necesario.
- Encontrar de manera visible, en las sedes de la entidad, los horarios de atención al público.
- Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.
- 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, u otros medios de comunicación sin necesidad de uso de terceros.
- Exigir confidencialidad de su información.

## Deberes

- Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
- Solicitar de forma clara y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Cumplir con los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas legales vigentes o por la entidad.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada ante todo trámite a realizar.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- No de ofrecer 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 solicitudes reiteradas o inadecuadas.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

## 2. DEBERES DE LA ENTIDAD

- 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, las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Expedir y publicar en un lugar de acceso al público y en la página web de la entidad, la carta de trato digno al usuario, la cual debe actualizarse cada año.
- Tramitar todos los derechos de petición que lleguen a la entidad, por cualquier canal de atención.
- Responder a los ciudadanos-usuarios, a través de nuestros canales de atención, todas las dependencias especializadas, quienes continuarán orientándolos y atendiendo sus quejas y reclamos.
- Implementar y actualizar los canales de atención virtuales para recibir las peticiones, así como para remitir la respuesta o notificar una decisión.
- Permitir el uso de canales de atención alternativos para quienes no dispongan o tengan acceso a los canales de atención virtuales.

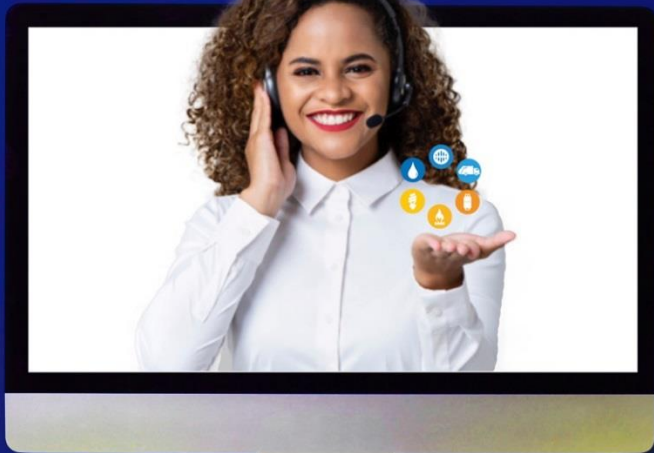
### 3. CANALES DE ATENCIÓN PARA LAS CIUDADANOS

## Conozca los canales y medios

de comunicación e información presencial y virtual.

Están a su alcance

### Atención telefónica



**Centro de llamadas**

- Línea nacional gratuita  
018000 – 910305
- Línea de atención en Bogotá  
(01) 6913006
- Horario de atención:  
Lunes a viernes: 7:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Sábados: 8:00 a. m. a 12 m.

### Plataforma virtual de Trámites y Servicios TeResuelvo

<https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>



**Plataforma de servicios y trámites al ciudadano**

Atención virtual y telefónica | Radicación de trámites | Respuesta a consultas  
Reporte de alertas | Consulta estado de trámites | Programación de citas

[Ingresa Aquí](#)

## Oficinas de atención presenciales



## Oficinas digitales

¿Sabías que en la Superservicios contamos con

# 32 oficinas

digitales al servicio de los ciudadanos?

Conozca su ubicación aquí

OFICINA DIGITAL

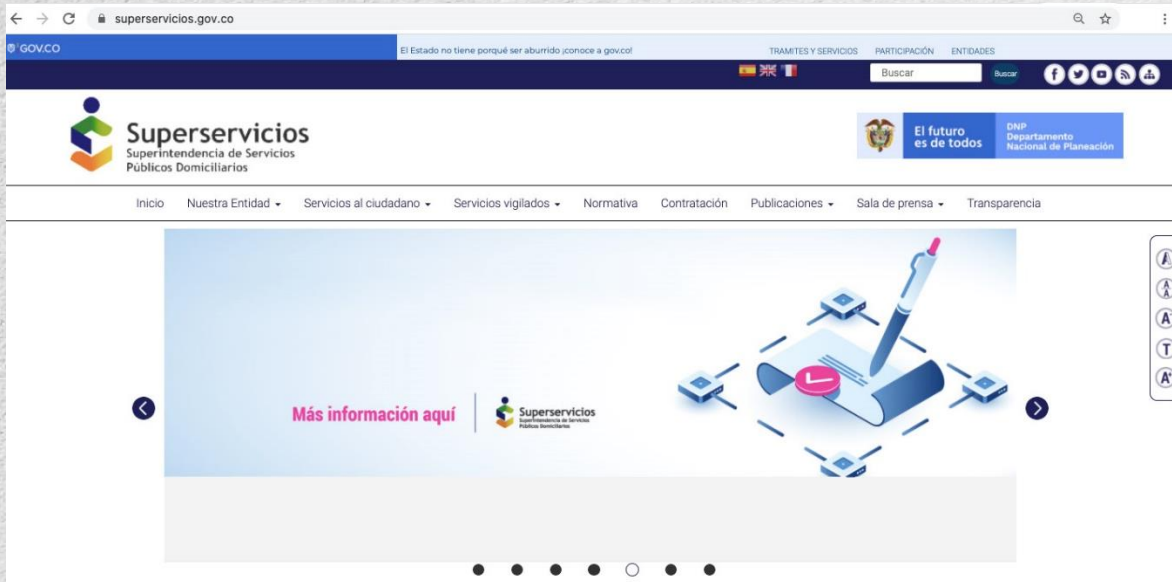
¿Cómo te podemos ayudar?

Superservicios  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

## Portales de información

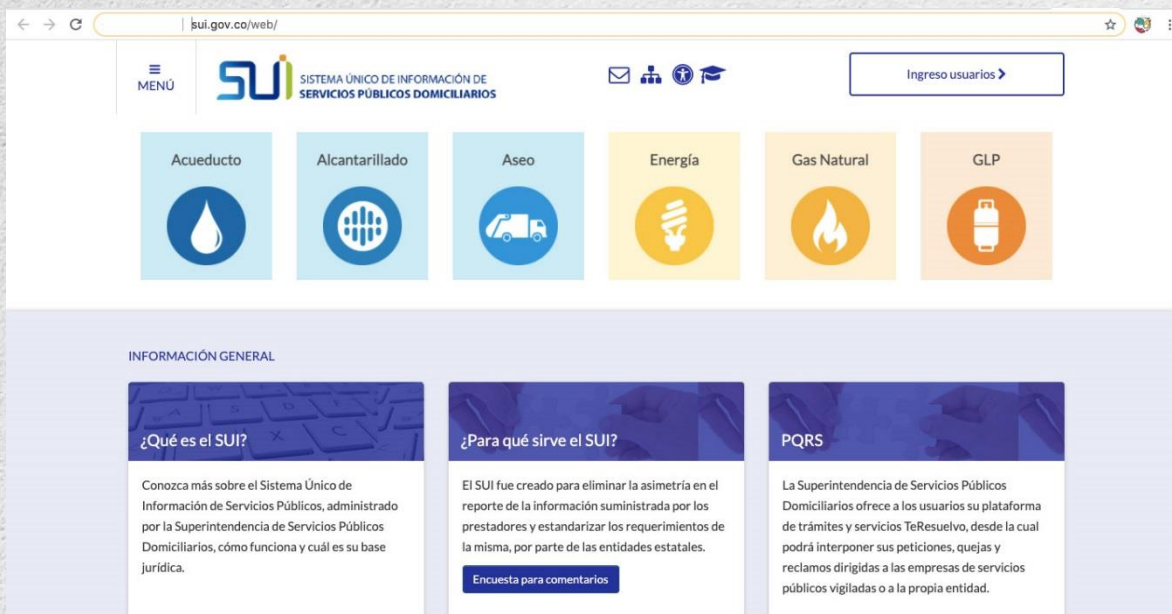
### Portal institucional

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)



### Portal del Sistema Único de Información del sector de servicios públicos

[www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co)



## Redes sociales



[Twitter - @Superservicios](#)



[Facebook - @SuperintendenciaSSPD](#)



[Youtube - Superservicios-SSPD](#)



[LinkedIn - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios](#)

## Sede Administrativa

- Dirección: Carrera 18 No. 84 – 35 PBX (57-1) 691-3005
- Código postal: 110221
- Bogotá D.C. - Colombia
- Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m.



## 4. GLOSARIO

- **Segunda instancia:** La segunda instancia en este caso le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Sólo se podrá examinar oportunamente cuando la primera instancia, es decir la empresa de servicio público, haya dado o no alguna respuesta o trámite al caso en particular.
- **Artículo 81 de la Ley 142 de 1994:** *Sanciones.* [Adicionado parcialmente \(parágrafos 1 y 2\) por el Artículo 208 de la Ley 1753 de 2015.](#) La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios podrá imponer las siguientes sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad de la falta.

81.1. Amonestación.

81.2. Modificado parcialmente por el Artículo 208 de la Ley 1753 de 2015. Multas hasta por el equivalente a 2000 salarios mínimos mensuales.

81.3. Orden de suspender de inmediato todas o algunas de las actividades del infractor, y cierre de los inmuebles utilizados para desarrollarlas.

81.4. Orden de separar a los administradores o empleados de una empresa de servicios públicos de los cargos que ocupan; y prohibición a los infractores de trabajar en empresas similares, hasta por diez años.

81.5. Solicitud a las autoridades para que decreten la caducidad de los contratos que haya celebrado el infractor, cuando el régimen de tales contratos lo permita, o la cancelación de licencias, así como la aplicación de las sanciones y multas previstas pertinentes.

81.6. Prohibición al infractor de prestar directa o indirectamente servicios públicos, hasta por diez años.

81.7. Toma de posesión en una empresa de servicios públicos, o la suspensión temporal o definitiva de sus autorizaciones y licencias, cuando las sanciones previstas atrás no sean efectivas o perjudiquen indebidamente a terceros.

Las sanciones que se impongan a personas naturales se harán previo el análisis de la culpa del eventual responsable y no podrán fundarse en criterios de responsabilidad objetiva.

- **Silencio Administrativo Positivo:** En defensa de los usuarios en sede de la empresa, en el capítulo VII, el artículo 158 de la Ley 142, determina que la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el ciudadano-usuario incurrió en demora, o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición o recurso ha sido resuelto en forma favorable para el usuario; a esto se le denomina Silencio Administrativo Positivo (SAP).

Si una vez configurado el SAP y dentro de las 72 horas siguientes la empresa (primera instancia) no reconoce la configuración de éste, el usuario puede solicitar a la Superservicios (segunda instancia) la aplicación de las sanciones correspondientes y el reconocimiento del Silencio Administrativo Positivo.