

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superservicios, como 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, GLP) tiene la obligación legal de atender, en segunda instancia, las peticiones, quejas y reclamos que radiquen los usuarios, ante los prestadores de tales servicios.

De igual manera, investiga la falta de respuesta a dichas peticiones e impone las sanciones previstas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994) y ante su configuración ordena el reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo.

Por otra parte, se encuentra obligada a atender las quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos, frente a la prestación de nuestros servicios como entidad pública.

Debido a lo anterior y de acuerdo con la importancia que tiene la retroalimentación de la ciudadanía, respecto a la prestación de los citados servicios públicos domiciliarios, presentamos en esta carta, los canales de atención dispuestos para atenderlos y recibir sus alertas, sugerencias y peticiones, escritas o verbales, y emitir las respuestas necesarias para lograr una comunicación fluida entre el ciudadano y la administración pública; en esta comunicación deben estar presente los derechos y deberes de cada una de las partes, es decir, de la administración pública hacia los ciudadanos – usuarios y viceversa, por lo cual, en esta misiva también les informamos cuáles son esos derechos y deberes que conjuntamente debemos respetar y atender.

1. Derechos y deberes de los ciudadanos

DERECHOS	DEBERES
Recibir un trato amable y respetuoso, diligente y confidencial sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión, filiación política, condición social o nacionalidad.	Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
Recibir información precisa, clara y oportuna, dentro de los términos y condiciones legales.	Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
Recibir atención prioritaria si está embarazada, es menor de edad, adulto mayor o sufre de algún tipo de discapacidad.	Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por la entidad.
Acceder a un nivel superior de decisión, si lo considera necesario.	Obrar conforme al principio de buena fe.
Encontrar de manera visible, en las sedes de la entidad, los horarios de atención al público.	Presentar la documentación completa, veraz y actualizada.

Conocer el nombre y cargo del servidor que le atiende.	Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
Conocer el estado de su trámite.	Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, 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 medios tecnológico o electrónicos.	Entender que se deben 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.
Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.	No presentar solicitudes reiteradas e improcedentes.
Exigir confidencialidad de su información.	Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

2. Deberes de la entidad

DEBERES DE LA ENTIDAD
Dar un trato respetuoso, con atención, esmero y rapidez a todas las personas sin distinción.
Garantizar la atención personal al público, durante cuarenta (40) horas a la semana.
Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
Establecer un sistema de turnos para atender, ordenadamente, la atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
Atender primero a las personas situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
Expedir, 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.
Atender personalmente a los ciudadanos, por parte de las dependencias especializadas, quienes continuarán orientándolos y atendiendo sus quejas y reclamos.
Adoptar medios tecnológicos para recibir las peticiones, así como para remitir la respuesta o citarlos para notificación personal de una decisión.
Permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de medios tecnológicos.

CANALES DE ATENCIÓN PARA LOS CIUDADANOS

La Superservicios atiende a sus usuarios, a través de los canales de comunicación, para que toda persona natural o jurídica pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, frente a la prestación de nuestros servicios, como entidad pública, o en torno a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible:

1. Canal de Atención Presencial

CIUDAD	DIRECCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	TEL. LOCAL	EXTENSIÓN
BOGOTÁ CII 84	Carrera 18 No. 84 - 35	7:00 am a 4:00 pm	(1) 3550855	
BOGOTÁ CII 19	Avenida Calle 19 No. 13 A – 12		(1) 6913006	2852
BOGOTÁ - TUNJUELITO	Alcaldía Local de Tunjuelito Calle 51 Sur No. 7-35	7:00 am a 4:00 pm	(1) 7698513 / (1) 7698460 / (1)7698552	
BOGOTÁ - SAN CRISTOBAL	Alcaldía Local de San Cristóbal Avenida 1 de Mayo No. 1 - 40 Sur	7:00 am a 4:00 pm	(1) 363 66 60	
BOGOTÁ - ENGATIVÁ	Alcaldía Local de Engativá Calle 71A No. 73A-44	7:00 am a 4:00 pm	(1) 2916670	
BOGOTÁ - KENNEDY	Casa de Justicia Transversal 73D (Av. 1 de Mayo) No. 38C-76 Sur	7:00 am a 4:00 pm	(1) 4481400	
IBAGUÉ	Carrera 3 con Calle 19 esquina Centro Comercial Andrés López de Galarza, Locales 1, 2 y 4	8:00 am a 12 M 2:00 pm a 4:00 pm	(1) 5870000	89650, 89651 89652, 89653, y 89654
CHAPARRAL	Calle 10 # 8 - 42 CIS Chaparral	8:00 a 5:00 pm	(8) 246 0290 / 246 0356 / 246 0238	101
YOPAL	Calle 8 No.18 - 45	7:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 4:00 pm	(1) 6913005	4201
FLORENCIA	Calle 12 No. 13 - 51 Barrio Centro	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(8) 4361403	4202
TUNJA	Calle 18 No.11 - 22, Local:5 Edificio Boyacá Plaza	8:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 5:00 pm	(8) 7400327	
LETICIA	Carrera 10 No. 8 - 88/90 Contiguo Casino La Riviera Nueva - Barrio Centro	8:30 am a 1:00 pm 2:00 pm a 4:00 pm	(1) 6913005	4204
SAN ANDRÉS	Centro Comercial New Point Plaza – Avenida Providencia Local: 225	8:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 4:00 pm	(1) 6913005	4205
NEIVA	Carrera 2 No. 8 - 05 Oficina 4038. Centro Comercial Popular Los Comuneros.	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000	89681, 89682, 89683 y 89684.
VILLAVICENCIO	Carrera 30 No. 41B - 04 piso 2. Barrio La Grama.	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	(1) 5870000	89670, 89671, 89672 y 89673
BARRANQUILLA Sede	Carrera 59 No. 75 – 134	7:00 am a 4:00 pm	(5) 3602272	
BARRANQUILLA Calle 38	Calle 38 No. 45 - 53	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89660, 89662, 89663 , 89664.
BARRANQUILLA Alcaldía	Calle 34 No. 43 - 31 Centro Alcaldía Distrital	8:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 5:00 pm	01 - 8000 - 910 - 165	
VALLEDUPAR	Carrera 17 No 12 - 06 Local: 1 Barrio Alfonso López	7:00 am a 1:00 m 2:00 pm a 4:00 pm	(1) 6913005	4208
RIOHACHA	Calle 5 No. 10 - 57	7:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 4:00 pm	(1) 6913005	4209
SANTA MARTA	Carrera 14 No. 14 - 51 barrio el kundi	7:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 4:00 pm	(5) 4204869	4217



SINCELEJO	Carrera 18 No 21 - 46, segundo piso	8:00 am a 12:00 pm 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89710, 89711, 89712 y 89713
MONTERIA	Carrera 3 No. 23 - 32 Primer Piso	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89640, 89641, 89642 y 89643.
CARTAGENA	Carrera 4 No. 36 – 171 Plaza la Merced Calle Don Sancho, frente al Teatro Pedro Heredia	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89800, 89801, 89802, 89805, 89806
MEDELLÍN Sede	Avenida 33 # 74 B - 253	7:00 am a 4:00 pm	(4) 4124477	109
MEDELLÍN Alcaldía	Calle 44 No 51 165 - Taquilla No 12-Alcaldía de Medellín	7:00 am a 4:00 pm	(4) 4444144	
MEDELLÍN Casa de Justicia	Carrera 52 No. 71 - 84 - Casa de Justicia El Bosque	Lunes a jueves 7:30 am a 12:30 pm 1:30 pm a 5:30 pm Viernes 7:30 am a 12:30 pm 1:30 pm a 4:30 pm	(4) 3857445	
QUIBDO	Carrera 3 No.23 - 15 Piso: 2° Of: 202 Edificio Balcones del Atrato	7:00 am a 12:30 pm 1:30 pm a 4:00 pm	(1) 6913005 (4) 6722935	4211
ARMENIA	Carrera 16 No. 14 - 30, primer piso.	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89610, 89611, 89612 y 89613.
PEREIRA	Calle 14 No. 5 - 20 Piso tercero Edificio UPJ	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89600, y 89603.
BUCARAMANGA Sede	Calle 54 No. 31-94	8:00 am a 4:00 pm	(7) 6437813 (7) 6437813	
BUCARAMANGA CC Feghali	Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghali, Piso: 3°	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89690, 89691, 89692, 89693 y 89694.
ARAUCA	Carrera 20 No. 16 – 58	7:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 4:00 pm	(7) 8851794	4412
CÚCUTA	Avenida 1 No. 14 – 63 Local: 103 Conjunto Condominio San Vicente II Barrio La Playa	7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 4:00 pm	(7) 5833263	
BARRANCABERMEJA	Calle 49 No. 21 - 20 Barrio Colombia	7:00 am a 12:00 m 1:00 pm a 4:00 pm	(7) 6022271	4214
CALI	Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19	7:00 am a 4:00 pm	6530022	124
POPAYÁN	Calle 5 No. 5 - 68, segundo piso	8:00 am a 12:00 m 2:00 pm a 6:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89620, 89621, 89622 y 89623.
PASTO	Calle 16 entre carreras 28 y 29 Parque San Andrés	8:00 am a 1:00 pm 2:00 pm a 5:00 pm	(1) 5870000 o 01 - 8000 - 910 - 165	89700, 89701, 89702, 89703, 89704

2. Canal de Atención Virtual

PORTAL WEB	CHAT EN LÍNEA	CORREOS ELECTRÓNICOS	REDES SOCIALES	APLICATIVO MÓVIL
http://www.superservicios.gov.co/	http://bpmconsulting.naturasoftware.com/superservicios/inicio_superservicios.jsp	Bogotá: sspd@superservicios.gov.co; dtcentro@superservicios.gov.co Barranquilla: dtnorte@superservicios.gov.co Medellín: dtoccidente@superservicios.gov.co Cali: dtoccidente@superservicios.gov.co Bucaramanga: dtoriente@superservicios.gov.co	Twitter: @Superservicios Facebook: https://www.facebook.com/SuperintendenciaSSPD Canal de Youtube: Superservicios - SSPD https://www.youtube.com/channel/UC-BRrLBExTeqBYvUXRkHfFg Vimeo: https://vimeo.com/superservicios	APPSERVI: Disponible para IOS http://www.apple.com/itunes/download/ y Android (https://play.google.com/store/apps/details?id=gov.co.superservicios.appservi)

3. Canal de Atención Telefónica

Call Center:

Bogotá: (1) 6913006

Línea gratuita nacional: 018000910305

De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y sábados de 8 am a 12m, con buzón habilitado para otros horarios.