

ABC

**DE LAS RECLAMACIONES
EN SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS**

**LA SUPERSERVICIOS
A UNA LLAMADA
A UN CLIC**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

TRÁMITE PARA UNA RECLAMACIÓN

1

Antes de acudir a la
Superservicios,

INTERPONGA UN **DERECHO DE PETICIÓN**

ante la empresa prestadora,
exponiendo la situación que
considera que afecta la
prestación del servicio o que
vulnera sus derechos como
usuario.



[2]

Si no está de acuerdo con la respuesta, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, interponga ante la empresa prestadora

**UN RECURSO DE REPOSICIÓN
Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN**

[3]

*En los dos puntos anteriores la empresa tiene **quince (15)** días hábiles para responder.*

La empresa debe enviar el expediente a la Superservicios, para que ésta conozca y resuelva su recurso de apelación.

¿QUÉ PA

**La empresa no responde
de forma completa o no
le responde**

**Puede radicar* ante la
Superservicios, una
solicitud de
investigación por
SILENCIO
ADMINISTRATIVO
POSITIVO (SAP)**

** Adjunte el derecho
de petición con el
recibido de la
empresa*



SA SÍ?

**La empresa le rechaza el
recurso de apelación**

**Puede interponer el Recurso de Queja en la
Superservicios, dentro de los cinco (5) días hábiles
siguientes a la notificación de la decisión .**



¿CUÁLES TRÁMITES SE PUEDEN HACER ANTE LA SUPERSERVICIOS?

SAP (Silencio Administrativo Positivo)

Se interpone cuando la empresa no responde dentro de los quince (15) días hábiles, buscando que la petición sea resuelta a su favor.

REP (Recurso de Reposición)

Oportunidad que usted tiene de controvertir una decisión de la Superservicios por un fallo de SAP.

REQ (Recurso de Queja)

Procede cuando una empresa rechaza su recurso de apelación.

Sugerencia, reclamo, denuncia, queja o felicitación

Su oportunidad para presentar ante la Superintendencia alguna sugerencia, reclamo, queja o felicitación sobre algún colaborador o actividad de la entidad.



PUNTOS DE ATENCIÓN

DIRECCIÓN GENERAL TERRITORIAL



direcciongralterritorial@superservicios.gov.co



Pbx: (571) 6913005

DIRECCIÓN TERRITORIAL CENTRO

Avenida Calle 19 No. 13 A - 12

Bogotá

Pbx: (1) 6913005

dtcentro@superservicios.gov.co

Horario de atención: 7:00 am a 4:00 pm

DIRECCIÓN TERRITORIAL NORTE

Carrera 59 No. 75 -134

Barranquilla

Pbx: (5) 3602272

dtnorte@superservicios.gov.co

Horario de atención: 7:00 am a 4:00 pm

SSPD@SUPERSERVICIOS.GOV.CO

DIRECCIÓN TERRITORIAL OCCIDENTE

Avenida 33 No. 74b - 253
Medellín
Pbx: (4) 4124477
dtoccidente@superservicios.gov.co
Horario de atención: 7:00 am a 4:00 pm

DIRECCIÓN TERRITORIAL ORIENTE

Carrera 34 No. 54 92
Bucaramanga
Pbx: (7) 6437813
dtoriente@superservicios.gov.co
Horario de atención: 7:00 am a 4:00 pm

DIRECCIÓN TERRITORIAL SUROCCIDENTE

Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19
Cali
Pbx: (2) 6530022 Ext. 124
dtsuroccidente@superservicios.gov.co
Horario de atención: 7:00 am a 4:00 pm

WWW.SUPERSERVICIOS.GOV.CO

57 (1) 6913006

1

2
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

0
+

#



PUEDE RECIBIR ASESORÍA LLAMANDO AL

CALL CENTER SUPERSERVICIOS

Línea gratuita nacional: 01 8000 910305
Línea Bogotá: 57 (1) 6913006

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
Sábados de 8:00 am a 12:00 pm