



20248703954301

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20248703954301**

Fecha: **20/09/2024 11:44:41**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 2

Neiva, Huila

Señor (a):

**FERNEY IPUZ YAGUE**

Colombia, Huila, Neiva

**Asunto:** Respuesta al radicado SSPD No. 20248704013702 del 09/09/2024

Respetado(a) señor(a).

En atención a la comunicación del asunto, me permito informarle que según revisión realizada en el sistema de información Cronos no se evidencia que usted haya radicado el Recurso de Queja contra el acto administrativo No. 15257 de fecha 02/09/2024 de la empresa prestadora **EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** Por tanto, se le solicita remitir el radicado o el oficio mediante el cual presento el Recurso de Queja junto al Acto empresarial No. 15257 de fecha 02/09/2024 en el cual le rechazan el recurso de Apelación y le conceden el Recurso de Queja.

Tenga en cuenta que La Ley 1437 de 2011 establece en su artículo 74. Literal 3 La Procedencia del Recurso de Queja así:

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.

De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

El recurso de queja procede cuando se ha interpuesto el recurso de apelación en su oportunidad y de acuerdo con la ley y la primera instancia niega el recurso. Por tanto, en ese caso corresponde al superior

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.

Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35

Código postal: 110221

PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059

sspd@superservicios.gov.co

Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

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

Dirección Territoriales

Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.

Código postal: 110221

Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001

Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003

Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

jerárquico que en materia de servicios públicos es la Superintendencia de Servicios Públicos, conocer del recurso y si es viable, procede a resolverlo. Lo anterior guarda consonancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 50 el Código Contencioso Administrativo.

El recurso de queja contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

El recurso de queja procede cuando la entidad prestadora niega el recurso de apelación, y debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Para presentarlos no se requiere intervención de un abogado; lo anterior quiere decir que no se requiere de tramitadores para su presentación, razón por la cual el propietario, suscriptor o usuario los puede presentar directamente.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que, contra las decisiones empresariales relativas a suspensión, facturación y corte del servicio, terminación y negativa del contrato de servicios públicos, proceden los recursos de reposición y apelación y que el recurso de apelación es subsidiario del de reposición, necesariamente la vía gubernativa debe agotarse con la interposición de estos recursos como requisito para acceder a la jurisdicción contenciosa administrativa.

Se le invita a consultar la herramienta virtual “Te Resuelvo” en el link <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>, donde podrá encontrar información sobre el estado de sus trámites y la radicación de peticiones, quejas y reclamos, habilitado por esta entidad para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

Por último, se le informa que esta entidad cuenta con la página web [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co), en donde encontrará información del sector de los mencionados servicios públicos domiciliarios y además podrá seguir a esta superintendencia en Facebook como Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y en Twitter como @Superservicios.

Cordialmente,



**PATRICIA ALMARIO ORTIZ**  
**Directora Territorial Suroriente**

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020 y modificada parcialmente mediante resolución 20201000057965 del 14/12/2020.

Proyectó: Daniela Yulisa Izquierdo Hoyos – Profesional universitaria.  
Revisó: Luisa Fernanda Díaz Lavao – Profesional universitaria.