



20268700182741

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20268700182741**

Fecha: **22/01/2026 13:48:49**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 3

Neiva- Huila,

Señor(a)

HELENA VILLARRAGA

NO APORTA

Colombia, Tolima, Ibagué

Asunto: Respuesta a usuario del traslado por competencia del radicado SSPD No. 20255294859252 de fecha 20/11/2025

Respetado(a) señor(a):

En atención a la comunicación del asunto, mediante el cual presenta inconformidad en su derecho de petición, se le informa que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede resolver su solicitud, hasta cuando la empresa contra la cual presenta su inconformidad, conozca su reclamo y la resuelva en primera instancia.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 152 de la ley 142 de 1994 que establece, que hasta tanto la prestadora no resuelva primero su reclamo, esta superintendencia no puede revisar, si el actuar del prestador, es o no correcto.

Por tanto, se realiza traslado a la prestadora **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** mediante el oficio No. 20268700182531 de fecha 22/01/2026.

Teniendo en cuenta su inconformidad, me permito informarle el proceso de reclamación en materia de servicios públicos domiciliarios, así:

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

Dirección Territoriales

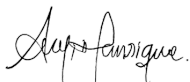
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 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

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso para darle respuesta. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles siguientes a la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío de la citación, ésta notificará la decisión por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente acompañado de copia íntegra del acto administrativo. Notificación que se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino de conformidad con lo previsto en el Artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que de motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta definitiva.
3. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto Silencio Administrativo Positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.
4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responderlo remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a fin de que se surta el recurso de apelación. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, queda en firme la decisión tomada por la empresa.
5. En caso de que interponga los recursos dentro del término legal y la empresa rechace el recurso subsidiario de apelación; con fundamento en el artículo 74.3 de la Ley 1437 de 2011, el usuario podrá interponer Recurso de Queja directamente ante la Superintendencia dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la notificación de dicho acto, solicitando se revise la decisión de la empresa, que niega el recurso de apelación, para lo cual deberá adjuntar copia de dicha decisión.

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, 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,



ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA.
Directora Territorial Suroriente de la
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Proyectó: Marcial Alejandro Argoty Garcia. – Profesional universitario DT SOR
Revisó: JAMES CASAS ZAMORA. – Profesional Universitario