

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 11

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-143

Señor
XXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

¹ Radicados

TEMA: HORARIO DE ATENCIÓN ELECTRÓNICA Y RECEPCIÓN DE PQR POR MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Subtema: Alcance jurídico de la utilización de medios electrónicos en las actuaciones relacionadas con la atención a usuarios y recepción de PQR en empresas de servicios públicos domiciliarios, y su relación con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

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) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

La consulta elevada contiene una serie de preguntas relacionadas con el procedimiento válido para reforma estatutaria ante un vacío normativo en los estatutos frente a la inoperabilidad del órgano máximo, las cuales serán transcritas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011

Ley 527 de 1999

Ley 2080 de 2021

Concepto Unificado SSPD-OJU-015- 2010 (actualizado el 19 de agosto de 2025)

Sentencia la Sala Plena del Consejo de Estado, en providencia del 18 de noviembre de 2022 (Radicado 11001-03-15-000-2022-03859-01)

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o deciden situaciones de carácter particular y concreto, teniendo en cuenta que los conceptos constituyen orientaciones que no comprometen la responsabilidad de la Superintendencia y tampoco tienen carácter obligatorio o vinculante, ya que se emiten conforme con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 introducido por sustitución de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Hecha la anterior aclaración, previo a dar respuesta a las preguntas planteadas, se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y orienten la consulta relacionada con la utilización de medios electrónicos en las actuaciones relacionadas con la atención a usuarios y la recepción de peticiones, quejas y recursos en las empresas de servicios públicos domiciliarios.

³ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁵ "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones."

i) Utilización de medios electrónicos en las actuaciones administrativas y en las relaciones entre prestadores y usuarios de servicios públicos domiciliarios.

El desarrollo tecnológico y la incorporación progresiva de herramientas digitales en la prestación de servicios han generado una transformación sustancial en la forma como los usuarios se relacionan con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Esta evolución ha supuesto el tránsito de esquemas tradicionales basados exclusivamente en soportes físicos y atención presencial hacia modelos que incorporan mecanismos electrónicos para facilitar la comunicación, la radicación de solicitudes y el acceso a información, buscando con ello fortalecer principios como la eficiencia, celeridad, economía y accesibilidad en las actuaciones administrativas y en las relaciones con los usuarios.

La utilización de medios electrónicos no constituye una simple herramienta tecnológica de apoyo, sino un mecanismo jurídicamente reconocido para materializar el ejercicio de derechos y facilitar la interacción entre administrados y entidades públicas o prestadores de servicios. En efecto, el desarrollo normativo evidencia una tendencia encaminada a otorgar plena validez y eficacia a las actuaciones adelantadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, siempre que se respeten las garantías fundamentales y las exigencias legales aplicables.

En materia administrativa, el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011 establece:

“ARTÍCULO 53. Procedimientos y trámites administrativos a través de medios electrónicos. Los procedimientos y trámites administrativos podrán realizarse a través de medios electrónicos. Para garantizar la igualdad de acceso a la administración, la autoridad deberá asegurar mecanismos suficientes y adecuados de acceso gratuito a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos.

En cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, se aplicarán las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.”

Esta disposición evidencia que el legislador reconoció la necesidad de adaptar las formas tradicionales de actuación administrativa a los desarrollos tecnológicos, procurando mantener mecanismos eficaces y accesibles para la interacción con los ciudadanos.

De igual manera, el artículo 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, reconoce a toda persona el derecho a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades por cualquier medio idóneo disponible, indicando expresamente que tales actuaciones podrán adelantarse o promoverse mediante medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la entidad, incluso por fuera de los horarios y días de atención al público.

Dicha disposición normativa adquiere particular relevancia en el análisis objeto de estudio, puesto que refleja una modificación en la concepción tradicional de la interacción entre las partes, empresa – usuario/suscriptor, superando el criterio según el cual la presentación válida de

actuaciones dependía necesariamente de la presencia física del interesado dentro de determinados horarios institucionales.

Ahora bien, en relación con la validez jurídica de las actuaciones realizadas mediante medios electrónicos, la Ley 527 de 1999 introdujo el principio de equivalencia funcional, mediante el cual se reconoce que los mensajes de datos pueden producir efectos jurídicos equivalentes a los documentos elaborados en medios físicos, siempre que cumplan los requisitos establecidos en la ley.

El artículo 2 de dicha normativa define el mensaje de datos como:

“ARTÍCULO 2º. Definiciones. Para los efectos de la presente ley se entenderá por:

a) Mensaje de datos. La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax; (...).”

Asimismo, el artículo 5 de la Ley 527 de 1999 dispone:

“ARTÍCULO 5º. Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos.”

En consecuencia, la validez de una actuación no depende de su soporte material sino de la satisfacción de los requisitos sustanciales previstos por el ordenamiento jurídico.

Sobre este particular, la Sala Plena del Consejo de Estado, en providencia del 18 de noviembre de 2022 (Radicado 11001-03-15-000-2022-03859-01), amparó los derechos de petición y de acceso a la administración de justicia frente a comunicaciones dirigidas a canales electrónicos habilitados, reconociendo que las herramientas digitales generan obligaciones concretas de recepción y respuesta y que su desatención vulnera derechos fundamentales. De la providencia se extrae el criterio interpretativo según el cual las reglas sobre medios electrónicos en el procedimiento administrativo deben leerse de manera que amplíen y en ningún caso restrinjan las posibilidades de interacción entre los ciudadanos y las entidades, siendo ese el propósito que el legislador tuvo al incorporar dichos mecanismos en el CPACA y al fortalecerlos mediante la Ley 2080 de 2021.

En el ámbito de los servicios públicos domiciliarios, debe tenerse presente que las relaciones entre usuarios y prestadores se encuentran reguladas principalmente por la Ley 142 de 1994, la cual contiene un régimen especial orientado a garantizar la adecuada prestación de los servicios y la protección de los derechos de los usuarios. En ese sentido, las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo resultan aplicables de manera complementaria y armónica al régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994, en aquellos aspectos no regulados expresamente por esta.

El artículo 9 de la Ley 142 de 1994 reconoce a los usuarios diversos derechos relacionados con la adecuada prestación del servicio, entre ellos la posibilidad de obtener información completa y

oportuna y presentar reclamaciones frente a las actuaciones adelantadas por las empresas prestadoras.

A su vez, los artículos 152 y siguientes de la citada normativa regulan el régimen de peticiones, quejas y recursos aplicable a los servicios públicos domiciliarios, estableciendo mecanismos que permiten a los usuarios controvertir decisiones de los prestadores y solicitar el reconocimiento de situaciones que puedan afectar sus derechos e intereses.

Aunque la Ley 142 de 1994 no contiene una regulación específica y detallada sobre horarios de atención electrónica o mecanismos virtuales de interacción, ello no implica la inexistencia de herramientas jurídicas que permitan la utilización de medios tecnológicos en las relaciones entre usuarios y prestadores. Por el contrario, la evolución normativa y tecnológica evidencia que dichas relaciones deben interpretarse de manera armónica con las disposiciones generales que reconocen validez y eficacia a las actuaciones electrónicas.

La Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante diversos conceptos⁶ jurídicos, ha señalado que los mecanismos electrónicos constituyen herramientas válidas para la recepción y trámite de solicitudes y actuaciones relacionadas con los derechos de los usuarios, precisando que las empresas prestadoras deben implementar mecanismos que permitan garantizar la adecuada recepción y gestión de dichas actuaciones dentro del marco legal aplicable.

Asimismo, el principio de eficacia previsto en el artículo 3 del CPACA exige que las autoridades y quienes ejercen funciones administrativas procuren que las actuaciones cumplan su finalidad y remuevan obstáculos puramente formales que puedan impedir el reconocimiento efectivo de los derechos de las personas.

En consecuencia, la utilización de medios electrónicos en las actuaciones relacionadas con los servicios públicos domiciliarios debe entenderse como una herramienta orientada a ampliar y facilitar el acceso de los usuarios a los mecanismos de participación, información y reclamación previstos en el ordenamiento jurídico, garantizando que las nuevas tecnologías contribuyan al fortalecimiento de la relación entre prestadores y usuarios bajo criterios de accesibilidad, transparencia y efectividad de derechos.

Finalmente, debe precisarse que el reconocimiento jurídico de los medios electrónicos no implica una sustitución absoluta de los mecanismos tradicionales de atención, sino la coexistencia de distintos canales que permitan asegurar el acceso efectivo de todas las personas a las actuaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, particularmente respecto de aquellos usuarios que, por razones geográficas, tecnológicas o socioeconómicas, puedan enfrentar limitaciones para acceder a herramientas digitales. De esta manera se garantiza la aplicación armónica de los principios de igualdad, universalidad y continuidad que orientan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la protección de los derechos de los usuarios.

⁶ Concepto Unificado SSPD-OJU-2010-15 (actualizado el 19 de agosto de 2025)

ii) Determinación del horario de atención y alcance temporal de la recepción de mensajes electrónicos y PQR en empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

La incorporación de medios electrónicos en las relaciones entre usuarios y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios ha generado la necesidad de precisar las reglas aplicables al horario de recepción de peticiones, quejas y recursos –PQR– y al cómputo de los términos de respuesta cuando dichas actuaciones se presentan mediante canales virtuales. Esta situación adquiere especial relevancia en el marco del derecho de petición reconocido en la Ley 142 de 1994 y en las disposiciones del CPACA sobre utilización de medios electrónicos.

En materia de servicios públicos domiciliarios, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 establece que el derecho de petición y de recurso es un elemento esencial del contrato de servicios públicos, indicando que los usuarios pueden presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato. La norma dispone además que las reglas relacionadas con la presentación y trámite de recursos deberán interpretarse atendiendo las prácticas comerciales y la protección de los derechos de los usuarios.

Asimismo, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 obliga a las empresas prestadoras a contar con una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, mientras que el artículo 156 dispone expresamente que, en el Contrato de Condiciones Uniformes, deberá indicarse el trámite aplicable a los recursos y los funcionarios encargados de resolverlos. Estas disposiciones evidencian que el CCU deberá contener las condiciones relacionadas con el trámite y atención de PQR.

Adicionalmente, resulta pertinente precisar que el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece que las empresas prestadoras deberán responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, sin que la disposición haga referencia a horas hábiles ni establezca un sistema de contabilización por fracciones horarias. En consecuencia, el legislador optó expresamente por un criterio de contabilización en días hábiles y no en horas de atención administrativa.

Sobre el particular, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA–, en el Concepto 12711 de 2014, precisó que las empresas deben fijar en el CCU las condiciones de funcionamiento de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, incluyendo los horarios y canales de atención. El concepto señaló expresamente que la atención de PQR en las empresas prestadoras se rige por la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 y lo dispuesto en el CCU.

En el mismo sentido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el Concepto OJU-2010-15, indicó que el régimen de atención de peticiones y recursos en servicios públicos debe interpretarse armónicamente con las garantías propias del derecho de petición y con los principios de acceso efectivo a los mecanismos de reclamación de los usuarios.

En consecuencia, cuando el CCU establezca expresamente un horario de recepción electrónica o una regla sobre el tratamiento de las comunicaciones recibidas fuera de dicho horario, esa disposición constituirá un referente para determinar las condiciones aplicables al trámite de la PQR, siempre que no contradiga disposiciones imperativas de la Ley 142 de 1994 ni del CPACA.

Las condiciones previstas en el CCU deberán respetar el derecho de petición y las disposiciones imperativas de la Ley 142 de 1994 y del CPACA.

En este contexto, resulta jurídicamente necesario diferenciar entre la recepción electrónica de una petición y la atención material de esta. La recepción corresponde al ingreso del mensaje al sistema de información dispuesto por la empresa, mientras que la atención implica actuaciones posteriores de revisión, análisis y respuesta adelantadas por el prestador dentro de sus procedimientos internos.

Así, el hecho de que una PQR pueda ser presentada electrónicamente fuera del horario presencial no significa que la empresa deba brindar atención. Lo que exige el ordenamiento jurídico es la existencia de mecanismos tecnológicos que permitan la recepción válida de la actuación y garanticen la trazabilidad de la información remitida por el usuario.

Cuando el CCU guarde silencio respecto del horario de recepción electrónica o sobre el tratamiento de las PQR presentadas fuera del horario hábil, el vacío deberá integrarse con las disposiciones del CPACA y la Ley 527 de 1999. En ese escenario, la fecha relevante será la del ingreso del mensaje al sistema de información del prestador, conforme al artículo 24 de la Ley 527 de 1999.

En todo caso, el término de quince (15) días hábiles previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 deberá contabilizarse conforme a las reglas generales de cómputo de términos administrativos, teniendo en cuenta si el ingreso del mensaje ocurrió en día hábil o inhábil y las reglas establecidas en el CCU, siempre que estas sean compatibles con el régimen legal aplicable.

De igual forma, si la empresa prestadora adopta una jornada continua o modifica sus horarios de atención presencial y pretende que ello produzca efectos respecto de la radicación electrónica de PQR, deberá actualizar el CCU e informar adecuadamente a los usuarios las condiciones aplicables a los canales de atención y recepción electrónica.

La recepción electrónica de la actuación se entiende surtida desde el ingreso del mensaje de datos al sistema de información dispuesto por el prestador, conforme al artículo 24 de la Ley 527 de 1999. En ese sentido, si el mensaje ingresa al sistema en día hábil, aun por fuera del horario de atención presencial o administrativa, la actuación se entiende presentada en dicha fecha. No obstante, el término previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 deberá contabilizarse en días hábiles, de conformidad con las reglas generales aplicables al cómputo de términos administrativos y las condiciones previstas en el CCU, siempre que estas resulten compatibles con el régimen legal aplicable.

En consecuencia, desde una interpretación armónica de la Ley 142 de 1994, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 527 de 1999, es posible concluir que las empresas prestadoras pueden establecer reglas sobre horarios y condiciones de recepción electrónica de PQR; sin embargo, dichas reglas deberán respetar el derecho de petición, garantizar la disponibilidad de canales electrónicos de recepción y asegurar condiciones claras y compatibles con el régimen especial de protección de usuarios de servicios públicos domiciliarios.

iii) Alcance del Contrato de Condiciones Uniformes frente a la regulación de los canales y condiciones de atención de PQR en empresas de servicios públicos domiciliarios.

El Contrato de Condiciones Uniformes constituye el principal instrumento jurídico que regula la relación entre las empresas prestadoras y los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Su relevancia dentro del régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994 radica en que no corresponde a un simple documento informativo, sino al marco contractual que define los derechos, obligaciones y condiciones aplicables a la prestación del servicio.

El artículo 128 de la Ley 142 de 1994 establece que el contrato de servicios públicos es uniforme, consensual y oneroso, mientras que el artículo 129 ibídem dispone que el contrato existe desde el momento en que la empresa define las condiciones uniformes de prestación y el usuario solicita o recibe el servicio. En consecuencia, las disposiciones contenidas en el CCU se incorporan automáticamente a la relación contractual y resultan obligatorias tanto para el prestador como para el usuario.

De igual forma, el artículo 132 de la Ley 142 de 1994 establece que el contrato de servicios públicos se regirá por la ley, por las condiciones especiales pactadas con los usuarios y por las condiciones uniformes definidas por la empresa prestadora. Esta disposición otorga al CCU una función normativa dentro de la relación contractual, especialmente respecto de aquellas materias operativas y procedimentales que requieren ser concretadas por el prestador conforme a las características del servicio y de su esquema de atención.

En materia de atención de usuarios, la Ley 142 de 1994 impone obligaciones específicas a las empresas prestadoras relacionadas con la existencia y funcionamiento de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos. Particularmente, el artículo 156 ibídem dispone que en las condiciones uniformes del contrato deberá indicarse el trámite aplicable a los recursos y los funcionarios encargados de resolverlos.

Esta disposición evidencia que el legislador asignó al CCU la función de desarrollar las reglas operativas aplicables a la interacción entre usuarios y prestadores, incluyendo los mecanismos de atención, canales habilitados y condiciones bajo las cuales se ejercerá el derecho de petición dentro de la relación contractual.

Sobre este aspecto, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA–, mediante Concepto 12711 de 2014, precisó que las empresas deben fijar en el Contrato de Condiciones Uniformes todas las condiciones de funcionamiento de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos. La CRA señaló además que el trámite de las PQR se rige no solo por la Ley 142 de 1994, sino también por las disposiciones contenidas en el propio CCU.

En igual sentido, el Concepto CRA 96451 de 2023 reiteró que las condiciones uniformes definidas por la empresa constituyen una de las fuentes principales que regulan el contrato de servicios públicos, confirmando el carácter vinculante de las reglas incorporadas en el CCU respecto de la relación usuario–prestador.

Bajo este contexto, las empresas prestadoras tienen la obligación de establecer de manera clara, expresa y accesible las condiciones aplicables a la atención de usuarios y al funcionamiento de

los mecanismos de interacción habilitados para la recepción y trámite de PQR. Esto incluye la identificación de los canales disponibles, las condiciones de uso y las reglas aplicables al trámite de las solicitudes presentadas por los usuarios.

Lo anterior encuentra fundamento en los principios de publicidad, transparencia y seguridad jurídica que orientan la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En efecto, el usuario debe conocer previamente las condiciones contractuales que regirán la atención de sus solicitudes y reclamaciones, evitando que la empresa aplique criterios internos no publicitados o condiciones que no hayan sido incorporadas al contrato.

En este contexto, el papel del CCU consiste en complementar y desarrollar operativamente el régimen legal de servicios públicos domiciliarios, concretando aspectos relacionados con procedimientos internos, canales de interacción y condiciones de atención, siempre dentro de los límites fijados por la ley.

Asimismo, las empresas prestadoras tienen el deber de mantener actualizadas las condiciones uniformes cuando implementen nuevos mecanismos tecnológicos, modifiquen sus esquemas de atención o adopten cambios operativos que impacten la relación con los usuarios. Esto garantiza que las condiciones contractuales reflejen adecuadamente las prácticas efectivamente aplicadas por el prestador.

La obligación de actualización y divulgación del CCU adquiere especial importancia en escenarios donde las empresas incorporan herramientas digitales, automatización de trámites o nuevos canales virtuales de interacción, pues ello modifica las condiciones bajo las cuales los usuarios ejercen sus derechos y se comunican con el prestador.

En consecuencia, cuando exista vacío, ambigüedad o falta de claridad en las condiciones uniformes relacionadas con la atención de PQR o con el funcionamiento de los canales dispuestos por la empresa, la interpretación deberá realizarse de manera favorable al usuario y conforme a los principios de protección al suscriptor y usuario previstos en la Ley 142 de 1994.

Por consiguiente, el Contrato de Condiciones Uniformes constituye el principal instrumento jurídico y contractual para definir las condiciones de atención de usuarios y funcionamiento de los mecanismos de recepción y trámite de PQR en las empresas de servicios públicos domiciliarios, debiendo garantizar condiciones de publicidad, claridad, transparencia y compatibilidad con el régimen especial de protección de usuarios previsto en la Ley 142 de 1994.

CONCLUSIÓN

1. Se entiende que la jornada laboral, sin la reducción decretada por el Gobierno Nacional, es de 8 horas distribuidas en los días hábiles (lunes a viernes no festivos) 4 en la mañana y 4 en la tarde, dejando espacio de 2 horas intermedias (12 m - 2 pm) para descanso y almuerzo de los trabajadores. En algunas ciudades, para comodidad de los trabajadores o facilidad de los ciudadanos, se realiza la "jornada continua", o sea que se elimina ese intermedio de manera que el horario diario termina a las 4 pm. ¿En estos casos de jornada continua, en el caso de ESP, el horario para recepción de mensajes electrónicos o atención al público por este medio también termina a las 4 pm?

La implementación de jornadas continuas por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios puede implicar la modificación de los horarios de atención presencial y de funcionamiento administrativo ordinario. No obstante, ello no supone, por sí mismo, la imposibilidad de recepción de mensajes de datos o solicitudes presentadas mediante canales electrónicos fuera de dicho horario, en consideración a que el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 2080 de 2021, reconoce la posibilidad de presentar actuaciones mediante medios tecnológicos aun por fuera de las horas y días de atención al público.

En ese sentido, corresponde a cada prestador definir las condiciones de funcionamiento de sus canales de atención y recepción electrónica, observando el régimen especial previsto en la Ley 142 de 1994, las disposiciones aplicables sobre utilización de medios electrónicos y las garantías asociadas al ejercicio del derecho de petición y de reclamación por parte de los usuarios.

Por consiguiente, las condiciones relacionadas con horarios de atención, canales habilitados y reglas aplicables a la recepción de solicitudes y PQR por medios electrónicos deberán encontrarse definidas de manera clara y suficiente en el Contrato de Condiciones Uniformes –CCU– y demás mecanismos de divulgación adoptados por el prestador, garantizando condiciones de transparencia, publicidad y seguridad jurídica para los usuarios.

2. En el mismo caso, para la recepción de PQR's, ¿igualmente el horario es hasta las 4 pm?

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios podrán definir horarios de atención y gestión administrativa para el trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR–; no obstante, tratándose de canales electrónicos, deberá tenerse en cuenta que el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 2080 de 2021, reconoce la posibilidad de presentar actuaciones mediante medios tecnológicos aun por fuera de las horas y días de atención al público. En consecuencia, la implementación de una jornada continua hasta las 4:00 p.m. no implica, por sí misma, la imposibilidad de recepción de PQR remitidas mediante canales electrónicos con posterioridad a dicho horario.

Sin perjuicio de lo anterior, corresponde al prestador definir y divulgar de manera clara las condiciones relacionadas con la recepción, radicación y trámite de las PQR por medios electrónicos, observando las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y las condiciones previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes. En todo caso, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 establece un término de quince (15) días hábiles para resolver las PQR contados a partir de la fecha de su presentación, disposición que hace referencia a días hábiles y no a horas hábiles.

3. ¿La disposición del horario de atención de PQR's debe estar determinado en el CCU?

De conformidad con los artículos 132, 153 y 156 de la Ley 142 de 1994, las condiciones relacionadas con la atención y trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR– hacen parte de los aspectos que deben ser desarrollados en el Contrato de Condiciones Uniformes –CCU–. En ese sentido, las empresas prestadoras deberán definir y divulgar de manera clara las condiciones aplicables a los canales de atención habilitados para los usuarios, incluyendo aquellas relacionadas con la recepción y trámite de PQR por medios electrónicos.

Lo anterior ha sido precisado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA– en el Concepto 12711 de 2014, en el cual indicó que las empresas deben fijar en el CCU todas las condiciones de funcionamiento de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos. Por consiguiente, las reglas relacionadas con horarios de atención, canales habilitados y condiciones de recepción de PQR deberán encontrarse suficientemente publicitadas y ser accesibles para los usuarios, en garantía de los principios de transparencia, publicidad y seguridad jurídica.

Cordialmente

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)