

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página 1 de 10

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-149

Señor
XXXXXXXX

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

¹Radicado:

Tema: OFICINAS Y CANALES DE ATENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. RÉGIMEN APLICABLE.

Subtema: Obligaciones de las Oficinas de petición, quejas y recursos en materia de atención al usuario, sistema de turnos, horarios y canales de atención.

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>

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, conviene indicar que 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 relativas a las oficinas de atención al usuario por parte de las empresas prestadoras de servicio público domiciliario, por lo que éstas serán acumuladas y respondidas en el acápite de conclusiones.

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 142 de 1994⁵.

Ley 1437 de 2011 (CPACA)⁶.

Ley 1755 de 2015⁷.

Consejo de Estado -Sección Segunda-Subsección B-. Rad.: 08001-23-33-000- 2016-01466-01(AC) del 14 de marzo de 2017.

Consejo de Estado- Sección Tercera Rad: 470012331000200900025 01 (41745) del 19 de febrero de 2021.

CONSIDERACIONES

Previo al desarrollo del presente concepto es necesario aclarar que, en sede de consulta no se emiten pronunciamientos y/o se 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.

Se indica que, la función consultiva a cargo de las entidades públicas no pretende resolver situaciones particulares o establecer excepciones u obligaciones normativas para los petitionarios, sino por el contrario, busca brindar orientación, comunicación e información, en términos generales y abstractos.

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".

⁶ "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

⁷ "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."

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 soporte frente a la consulta elevada.

Se debe comenzar por precisarse, que en materia de servicios públicos domiciliarios, el suscriptor, como persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos, así como el usuario, que es quien se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, según las definiciones de los numerales 31 y 33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores de servicios públicos, respecto de las actividades y operación involucrada en la prestación de estos, tal y como se dispuso en el numeral 4 del artículo 9 ibídem:

“ARTÍCULO 9. DERECHO DE LOS USUARIOS. *Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:*
(...)

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”

Lo anterior tiene su fundamento constitucional, en el artículo 23 de la Constitución Política, que contempla el derecho fundamental de petición, como aquella posibilidad que tiene toda persona a:

- (i)** Presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular,
- (ii)** Obtener de ellas pronta resolución. Igualmente, señala este artículo que el legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Esta garantía constitucional, en el caso de los servicios públicos domiciliarios, fue contemplada por el legislador en la Ley 142 de 1994, la cual hace alusión a la facultad de los usuarios para presentar solicitudes y que es aplicable a todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, sin importar su naturaleza jurídica, esto es, si son empresas públicas, privadas o mixtas, comunidades organizadas, empresas industriales y comerciales del Estado o municipios prestadores directos.

No solo en el artículo 9 antes referido, sino también en el artículo 152 de la mencionada Ley, al establecer que, dentro del régimen de servicios públicos domiciliarios, es de la esencia del contrato de condiciones uniformes que el suscriptor o usuario pueda presentar peticiones, quejas y recursos derivados de su ejecución, al tenor literal dice:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. *Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.*

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.”

En ese sentido, al ser una facultad constitucional y legal presentar peticiones por parte de los usuarios y/o suscriptores, correlativamente **los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen el deber de constituir oficinas de peticiones, quejas y recursos (PQR), para atenderlas adecuadamente,** así se señaló en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, que contempla:

ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. *Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (Subraya fuera del texto).

De la norma citada, se puede colegir la obligación de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de constituir y/o crear dichas oficinas de peticiones, quejas y recursos para poder recibir, atender y tramitar las peticiones, en razón a los servicios que estas presten, garantizando mecanismos idóneos y accesibles para la atención de los usuarios y suscriptores.

Por lo tanto, es fundamental precisar que la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de contar con una oficina de atención al ciudadano, tiene su sustento constitucional, toda vez, que deben garantizar la respuesta a las peticiones de usuarios y suscriptores. De ahí que, el mencionado artículo 153 establece que dicho trámite de las peticiones debe seguir y aplicar las normas vigentes sobre el derecho de petición, remitiendo así a las disposiciones aplicables del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Lo anterior obedece a las facultades otorgadas por la Ley 142 de 1994 a las empresas de servicios públicos domiciliarios, pues se les permiten adoptar decisiones unilaterales o emitir actos administrativos para resolver controversias frente al usuario, declarar derechos en casos concretos e incluso resolver recursos de reposición. En razón a ello, el Consejo de Estado en sentencia de 2017⁸, señaló que:

“(…)la Ley 142 de 1994, la cual, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, le otorgó a las empresas de servicios

⁸ Consejo de Estado -Sección Segunda-Subsección B-. Rad.: 08001-23-33-000- 2016-01466-01(AC) del 14 de marzo de 2017. M.P. César Palomino Cortés.

públicas una serie de potestades, entre ellas (...) la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar en un caso concreto, un determinado derecho, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones, lo cual, constituye prerrogativas de autoridad pública, que cumplen funciones administrativas. (...) Así pues, como quiera que las empresas de servicios públicos domiciliarios, por la calidad del servicio que prestan, ejercen función administrativa, es claro que los trámites y procedimientos que ejecuten dichas entidades deberán sujetarse a lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA)”.

En sintonía con lo anterior, la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado⁹ reiteró que las empresas de servicios públicos domiciliarios gozan de privilegios y prerrogativas propias de las autoridades administrativas, en los siguientes términos:

“Diferentes disposiciones de la ley 142 de 1994, con miras a asegurar la organización, el funcionamiento, la continuidad, la eficiencia y la eficacia del servicio, otorgan a las empresas de servicios públicos una serie de derechos, privilegios y prerrogativas que son propias del poder público, vgr, (...) la potestad de ejercer la autotutela, propia de las autoridades administrativas, cuando pueden a través de decisiones unilaterales o actos administrativos definir una controversia frente al usuario y, por consiguiente, declarar lo que es derecho en un caso concreto, e incluso decidir el recurso de reposición contra dichas decisiones (arts 4, 56, 57, 106 a 114, 117, 119, 152 a 159).

Consecuente con lo dicho, si la ley le ha otorgado a las empresas el repertorio de derechos, prerrogativas y privilegios (...), que son propios de las autoridades públicas, también pueden serle aplicables los mecanismos del control de legalidad que se han establecido para los actos administrativos que profieren las autoridades administrativas, pues al lado de la prerrogativa pública el derecho igualmente regula los mecanismos para la protección de los derecho de los administrados” (Subrayado fuera de texto).

Asimismo, dicha facultad, también fue contemplada en la Ley 1755 de 2015 (reguladora del derecho fundamental de petición), la cual es aplicable a las empresas prestadoras por doble vía: primero, por la remisión normativa del artículo 153 de la Ley 142 de 1994; y segundo, por mandato directo, el artículo 33 de la Ley 1755, que indica:

“Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en

⁹ Sentencia del Radicación número: 470012331000200900025 01 (41745) del 19 de febrero de 2021. MP. María Adriana Marín.

sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores. (...)” (Subrayado fuera de texto).

Bajo ese marco jurisprudencial, queda claro que los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en lo que refiere al trámite de peticiones y demás aspectos relacionadas con ello, actúan en ejercicio de funciones administrativas, de cara a las prerrogativas aplicables cuando definen situaciones jurídicas frente al usuario. Por tanto, en dichos asuntos le es aplicable el artículo 2 del CPACA, a fin de garantizar el correcto trámite de las peticiones y recursos presentados.

Se reitera que uno de los derechos de las personas ante las autoridades e instituciones privadas, tales como las empresas de servicios públicos domiciliarios, es el de presentar peticiones en cualquier modalidad, ya sea verbal o escrita, a su vez, corresponde a estas informar los canales disponibles para recibirlas (escritos, verbales o electrónicos), de conformidad con las condiciones operativas y organizacionales definidas por cada prestador, siempre que se garantice el ejercicio efectivo del derecho de petición. Precizando que a las empresas prestadoras de servicios públicos les son aplicables las reglas generales y especiales del derecho de petición previstas en los Capítulos I y II de la Ley 1437 de 2011, tal y como fue explicado en las consideraciones expuestas.

Ahora bien, en cuanto a las condiciones mínimas de atención al usuario por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, resulta pertinente indicar que, en lo relacionado con el trámite de peticiones, quejas, reclamos y recursos, les son aplicables las disposiciones previstas en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en lo pertinente al ejercicio de funciones administrativas.

En este sentido, el citado artículo dispone:

“ARTÍCULO 7. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.*
- 5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*

- 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.*
- 7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
- 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
- 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*
- 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”*

Bajo dicho marco normativo, corresponde a los prestadores definir las condiciones operativas y organizacionales para la atención de los usuarios, de conformidad con las características propias de la prestación del servicio, garantizando en todo caso el ejercicio efectivo del derecho de petición y el acceso de los usuarios a canales idóneos de atención.

Ahora bien, frente a mecanismos específicos como buzones de sugerencias, se precisa que el régimen de los servicios públicos domiciliarios no establece expresamente la obligación de implementar un instrumento determinado bajo dicha denominación; no obstante, los prestadores deberán garantizar mecanismos adecuados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, conforme a las disposiciones legales aplicables y a las condiciones definidas en el contrato de condiciones uniformes.

CONCLUSIONES

De conformidad con lo antes expuesto se procederá a responder los ítems planteados:

1. ¿Es obligación que las oficinas de atención al usuario de empresas de Servicios Públicos cuenten con un sistema de turnos, para control del proceso de atención?, ¿cuál es el artículo y norma que lo contempla?

En materia de servicios públicos domiciliarios, las personas prestadoras tienen la obligación de garantizar mecanismos adecuados para la atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos formulados por los usuarios y suscriptores, en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994, normas que reconocen el derecho de los usuarios a presentar solicitudes relacionadas con la prestación del servicio y, correlativamente, imponen a los prestadores el deber de contar con oficinas encargadas de recibir, tramitar y responder dichas actuaciones.

Bajo ese contexto, y teniendo en cuenta que en lo relacionado con el trámite de peticiones y recursos los prestadores ejercen funciones administrativas, resultan aplicables las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–. En particular, el numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 establece como deber de las autoridades “establecer un sistema de turnos acorde con las

necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos”.

En consecuencia, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios deben implementar mecanismos organizacionales que permitan una atención ordenada, eficiente y accesible de los usuarios, dentro de los cuales pueden encontrarse los sistemas de turnos presenciales o virtuales, de acuerdo con las características operativas del prestador, el volumen de usuarios atendidos y las condiciones propias de la prestación del servicio en cada territorio.

Lo anterior obedece a la necesidad de garantizar principios asociados a la función administrativa y a la adecuada prestación del servicio, tales como la eficiencia, la igualdad en el acceso a la atención, la continuidad en el trámite de las solicitudes y el respeto de los derechos de los usuarios y suscriptores, evitando mecanismos discriminatorios o barreras injustificadas para el acceso a los canales de atención.

2. ¿Cuántas horas diarias se debe garantizar de atención a los usuarios por las empresas de servicios públicos Domiciliarios y, ¿Qué artículo y norma lo contempla?

Frente al horario de atención al público, resulta pertinente señalar que el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 dispone como deber de las autoridades “garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio”.

Dicha disposición, en lo relacionado con la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos, resulta aplicable a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en consideración a las funciones administrativas que ejercen frente a los usuarios al momento de tramitar y resolver actuaciones derivadas del contrato de servicios públicos.

Ahora bien, la norma no establece una distribución diaria uniforme o rígida de atención, razón por la cual corresponde a cada prestador definir la organización específica de sus horarios y canales de atención, atendiendo aspectos tales como:

- las condiciones operativas del servicio,
- las características geográficas y poblacionales de su área de prestación,
- la demanda de atención de usuarios,
- la existencia de canales virtuales y presenciales,
- y las condiciones de acceso efectivo de la comunidad.

No obstante, dicha facultad organizacional no implica discrecionalidad absoluta, toda vez que los horarios establecidos por el prestador deben garantizar de manera efectiva el ejercicio del derecho de petición y el acceso real de los usuarios a los mecanismos de atención, evitando restricciones desproporcionadas o limitaciones que afecten la posibilidad de presentar solicitudes, reclamaciones o recursos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario.

En consecuencia, las empresas prestadoras deberán asegurar que los horarios de atención definidos permitan el cumplimiento efectivo de las cuarenta (40) horas semanales mínimas previstas en la Ley 1437 de 2011, así como una atención adecuada, continua y accesible para los usuarios y suscriptores.

3. ¿Es obligación que las oficinas de atención al usuario de las empresas de servicios públicos domiciliarios cuenten con un buzón de sugerencia?, en que norma se encuentra contenida.

Una vez revisado el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios y las disposiciones relacionadas con el derecho de petición y la atención al usuario, no se evidencia una disposición expresa que establezca la obligación específica para las empresas prestadoras de implementar un mecanismo denominado “buzón de sugerencias”.

En efecto, ni la Ley 142 de 1994 ni la Ley 1437 de 2011 imponen de manera taxativa la obligación de contar con un buzón físico o virtual bajo dicha denominación. No obstante, las normas que regulan la atención al usuario sí establecen el deber general de garantizar mecanismos adecuados, accesibles e idóneos para la recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos, recursos y demás manifestaciones presentadas por los usuarios y suscriptores.

Así, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 establece la obligación de constituir oficinas de peticiones, quejas y recursos, mientras que el artículo 7 del CPACA impone deberes relacionados con la atención integral al público, la adopción de medios tecnológicos y la disposición de canales adecuados de atención.

Bajo ese marco normativo, corresponde a cada prestador definir los mecanismos específicos mediante los cuales canalizará las sugerencias, observaciones o manifestaciones de los usuarios, pudiendo implementar buzones físicos, formularios virtuales, canales telefónicos, plataformas digitales o cualquier otro medio que permita garantizar la comunicación efectiva con los usuarios y la adecuada gestión de sus requerimientos.

En ese sentido, si bien el ordenamiento jurídico no exige expresamente la existencia de un “buzón de sugerencias”, sí impone a los prestadores el deber de disponer mecanismos suficientes y accesibles para la atención integral de los usuarios, de conformidad con las condiciones operativas y organizacionales definidas por cada empresa y las características propias de la prestación del servicio.

4. En general, ¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir las oficinas de atención al usuario de las empresas de servicios públicos domiciliarios y que artículo y norma lo contempla?

El régimen de los servicios públicos domiciliarios establece como obligación de las personas prestadoras constituir oficinas de peticiones, quejas y recursos encargadas de recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes presentadas por los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

Asimismo, las actuaciones relacionadas con la atención de peticiones y recursos deben desarrollarse conforme a las disposiciones aplicables del derecho de petición y a los deberes previstos en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, los cuales comprenden aspectos relacionados con la atención respetuosa y diligente, la implementación de sistema de turnos, la adopción de medios tecnológicos en aras de facilitar la interacción con el usuario/suscriptor, entre otros.

De igual forma, las oficinas de atención deben garantizar mecanismos adecuados para la recepción de solicitudes verbales, escritas y electrónicas, así como llevar un registro detallado de las peticiones, recursos y respuestas emitidas, tal como lo exige el inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, es importante precisar que el ordenamiento jurídico no establece una estructura organizacional uniforme o rígida para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. En consecuencia, corresponde a cada prestador definir las condiciones operativas, administrativas y logísticas de sus oficinas y canales de atención, atendiendo las características propias de su área de prestación, el número de usuarios atendidos, las condiciones territoriales y la disponibilidad de herramientas tecnológicas.

En todo caso, dichas condiciones organizacionales deben garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios y suscriptores, particularmente en lo relacionado con el acceso a la información, la presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos, y la obtención de respuestas oportunas, claras y de fondo frente a las actuaciones derivadas de la prestación del servicio público domiciliario.

Finalmente, le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se encuentra siempre presta a atender sus inquietudes y brindar la orientación correspondiente en el marco de sus competencias.

Cordialmente,

MARÍA CAMILA LOZANO MARTÍNEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).