

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **RADS**

Fecha: **FRADS**

NT-F-001. V.12

Página **1** de **12**

Bogotá, D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-254

Señor
XXXXXXXXXXXXXX

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 Radicado:

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

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, 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 la obligatoriedad que tienen los prestadores del servicio público domiciliario de contar con una oficina de PQRS en cada área de prestación, por lo que éstas serán transcritas 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.

Corte Constitucional. Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020

NTC 6047 de 2013⁸

Concepto SSPD-OAJ-2023-592

Concepto SSPD-OAJ-2026-149

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.

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."

⁸ Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

Hecha la anterior aclaración, se procede a efectuar algunas consideraciones generales que brinden elementos de análisis y soporte frente a la consulta elevada.

Para iniciar, es preciso reiterar lo dispuesto por esta Oficina respecto de las oficinas de atención al usuario, mediante Concepto SSPD-OJ-2026-149. Veamos:

“(…) 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 implementar el mecanismo o dependencia encargado de recibir y tramitar tus PQRs, 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 el método de recepción de peticiones, quejas y recursos para poder 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 un canal 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 2017⁹, 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 públicos 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)”. (Subrayado fuera de texto).

En sintonía con lo anterior, la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Consejo de Estado¹⁰ 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, 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:

⁹ 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.

¹⁰ Sentencia del Radicación número: 470012331000200900025 01 (41745) del 19 de febrero de 2021. MP. María Adriana Marín.

“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 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. (...)”

Cabe resaltar que, de conformidad con el numeral 1o del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, establece que los usuarios de servicios públicos tienen el derecho fundamental de presentar peticiones, quejas y recursos ante las empresas que prestan dichos servicios. Este derecho puede ejercerse sin la necesidad de un apoderado y puede realizarse verbalmente, por escrito, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico disponible. A su vez, las autoridades están obligadas a proporcionar información oportuna y orientación adecuada sobre los requisitos necesarios para presentar estas solicitudes, y se resalta que este derecho se encuentra garantizado en todo momento, incluso fuera de los horarios habituales de atención al público como se describe en la siguiente norma:

“ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. <Numeral modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021. El nuevo texto es el siguiente:>

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público. (...)”.

(Subraya fuera de texto).

Por su parte, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994¹¹ establece que, el suscriptor o usuario tiene derecho a presentar ante el prestador las peticiones o recursos sobre las decisiones tomadas por este, que afecten o puedan afectar la prestación del servicio público domiciliario o la ejecución del contrato en el marco del cual se presta el mismo.

En esta línea, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 no solo establece la obligatoriedad de las empresas prestadoras de servicios públicos de resolver las peticiones, quejas y recursos presentados por sus usuarios, sino que también fija el plazo para hacerlo:

“ARTÍCULO 158. DEL TÉRMINO PARA RESPONDER EL RECURSO. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él”. (Subrayado fuera de texto).

A partir de lo anterior, se observa que una empresa prestadora de servicios públicos dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para responder o resolver las peticiones, quejas o recursos presentados por sus usuarios. Este plazo se cuenta desde la fecha de presentación de la solicitud y en caso de no cumplir con este término, se configura el silencio administrativo positivo. Sobre este aspecto se pronunció esta Oficina Asesora Jurídica mediante el Concepto SSPD-OAJ-2023-592, en los siguientes términos:

“(...) es importante tener en cuenta que, una vez presentada la reclamación, el prestador deberá responderla en el término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, es decir, desde el mismo día en que fue presentada, so pena de configurarse el silencio administrativo positivo - SAP; evento en el cual, el usuario podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la imposición de las sanciones a que haya lugar, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto, en los términos del artículo 158 antes citado.

En ese sentido, es preciso poner de presente que el silencio administrativo positivo es una figura jurídica de creación legal, que parte de la violación al núcleo esencial del derecho fundamental de petición. Por esta razón, es deber de los prestadores de servicios públicos garantizar el derecho de petición de los suscriptores y/o usuarios dando respuesta en debida forma, lo que implica que sea emitida dentro del término legal otorgado, pero también que atienda de forma clara, congruente y precisa los hechos y pretensiones planteadas; y sea puesta en conocimiento del peticionario.

El incumplimiento por parte del prestador a su deber de emitir respuesta en debida forma a las peticiones conlleva a la configuración del silencio administrativo positivo y, por ende, se entenderá que estas han sido resueltas de manera favorable al usuario (...)” (Subrayado y negrita fuera de texto)

Ahora bien, respecto a las formas de canalizar peticiones, la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, señaló lo siguiente:

“... 4.5.6.1. Formas de canalizar las peticiones. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales

físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

(...) En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

Por lo demás, los mensajes de datos que se utilicen, siguiendo los mismos parámetros básicos del ejercicio del derecho de petición, deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado...".
(Subraya fuera de texto).

A partir de lo citado anteriormente, se puede deducir que el derecho de petición puede ejercerse mediante medios físicos o electrónicos proporcionados por la entidad pública obligada, según la preferencia del solicitante. Estos canales, ya sean físicos o electrónicos, pueden ser empleados de forma verbal, escrita o mediante cualquier otro método adecuado para la comunicación o transferencia de datos.

De esta manera, las peticiones presentadas a través de mensajes de datos por medios electrónicos habilitados por la autoridad pública deben ser recibidas y tramitadas de la misma manera que si se hubieran presentado en un medio físico. Adicionalmente, es necesario que los mensajes de datos utilizados permitan identificar al solicitante y confirmar que dicha persona aprueba el contenido enviado. En este contexto, la sentencia analizada subraya la relevancia de la flexibilidad y accesibilidad del derecho de petición, asegurando que, independientemente del medio utilizado, se respeten los principios básicos de este derecho, facilitando una comunicación efectiva y eficiente entre los ciudadanos y las autoridades.

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, 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 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. Por lo anterior, 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.

Finalmente, en relación Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013, es necesario precisar que a través de ella se establecen los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, a aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano. En este sentido, establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública, y las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones, esto de conformidad con la definición otorgada en el artículo 3.39 así:

"3.39 Entidades del sector privado. Las que ejercen funciones públicas, que prestan un servicio que debe cumplir el Estado, pero que son delegadas a un particular que debe cumplir los requisitos de ley."

Por lo anterior, se infiere que el objeto de la norma determina taxativamente que establece los estándares que deben seguir las entidades de la Administración Pública y *“las entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones”*.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se responden en forma general las preguntas presentadas en el escrito de consulta como a continuación sigue:

1. *Determinar si, conforme al marco normativo vigente, los prestadores de servicios públicos domiciliarios están obligados a contar con una oficina física de PQRS en cada una de las áreas de prestación definidas o si, por el contrario, es jurídicamente viable concentrar la atención presencial en una única oficina que atienda varios municipios cercanos, siempre que se garantice la disponibilidad permanente de canales alternativos de atención (virtuales y/o telefónicos).*

Conforme el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, es obligación de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de constituir y/o crear el método de recepción de peticiones, quejas y recursos para poder 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.

Ahora, el ordenamiento jurídico en materia de servicios públicos domiciliarios no impone una estructura organizacional rígida o uniforme para todos los prestadores. En consecuencia, es viable que cada empresa defina las condiciones operativas y logísticas de sus oficinas de acuerdo con las características de su territorio y volumen de usuarios.

No obstante, es preciso señalar que la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de contar con un canal 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).

2. *En caso de que se considere jurídicamente viable la centralización de la atención presencial en una sola oficina de PQRS, precisar si el prestador debe abstenerse de incluir en la tarifa los costos asociados a la atención al usuario reconocidos por la regulación tarifaria.*

Las funciones a cargo de esta Superintendencia se encuentran establecidas en el artículo 79 de la ley 142 de 1994 y en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Dichas funciones circunscriben de manera general el ámbito de competencia de la Superintendencia, a ejercer las actividades

de inspección, vigilancia y control sobre el cumplimiento de los contratos de servicios públicos que celebren los prestadores de estos servicios y los usuarios de los mismos.

Por ende, la competencia de esta Superintendencia se desarrolla única y exclusivamente sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios, y de forma específica, en cuanto a la ejecución de las actividades propias de la prestación del servicio, o de aquellas complementarias al mismo, razón por la cual **no es competente para emitir pronunciamientos de carácter tarifario, financiero o regulatorio**, ni para ordenar la inclusión o exclusión de costos en las tarifas, competencias que recaen en las respectivas Comisiones de Regulación.

3. *Con base en lo anterior, indicar si un prestador puede optar por disponer únicamente de oficinas virtuales y canales de atención telefónica.*

Frente a este tema en particular, vale la pena reiterar lo dispuesto por esta Oficina mediante el Concepto SSPD-OJ-2026-149, así:

“(...) 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.

Por tanto, 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.

Asimismo, 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, vale la pena destacar lo dispuesto por la Corte Constitucional, mediante Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020, en donde señaló: “(...) El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla

general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

(...) En este orden de ideas, las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad pública –siempre que permitan la comunicación, deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico. (...)
(Subrayado fuera de texto).

4. *Señalar si los prestadores de servicios públicos domiciliarios pueden establecer esquemas de atención presencial con horarios restringidos, tales como la apertura de oficinas físicas de PQRS únicamente durante determinados días de la semana (por ejemplo, dos o tres días), sin que ello contravenga la normativa aplicable.*

De conformidad con el artículo 7, numeral 2, del CPACA la regla general aplicable a las entidades en ejercicio de funciones administrativas, consistente en asegurar atención personal al público “como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana”, por lo que es necesario garantizar el mínimo legal para evitar consigo vulneraciones a los deberes de atención al público.

5. *Finalmente, indicar si, conforme al marco normativo vigente, es obligatorio para los prestadores de servicios públicos domiciliarios dar cumplimiento a lo establecido en la norma técnica NTC 6047 de 2013 (accesibilidad, seguridad y señalización).*

Conforme la Norma Técnica NTC 6047 de 2013, el alcance de las disposiciones sobre accesibilidad para los prestadores se circunscribe a sus sedes y puntos físicos de atención presencial. En la medida en que las empresas de servicios públicos domiciliarios cumplen funciones administrativas durante la tramitación de PQRS y la resolución de recursos, su actuación se enmarca dentro del objeto de la norma y el precepto del numeral 3.39 ("entidades del sector privado que ejerzan funciones públicas"), lo cual orienta la adecuación de su infraestructura física (módulos, salas de espera, baños y señalización) a los estándares de diseño universal establecidos.

Cordialmente,

CRISTIAN HERNÁN BURBANO SANDOVAL
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E).