20262325255031

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **20262325255031**
Fecha**: 23/10/2026 11:33:37**

Bogotá D.C.

Señor
ANÓNIMO

Asunto: Respuesta Radicado SSPD No. 20255294358542 del 10/12/2025. Radicación SIC 25-26843. Radicado CREG: E2025013804

Respetado Señor Anónimo:

La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios (SSPD) a través de la Dirección Técnica de Gestión de Gas Combustible (DTGGC), recibió el radicado del asunto, trasladado de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, mediante el cual usted manifestó lo siguiente:

> *"(...) Hechos Relevantes Soy vecina en este sector y he visto como se maneja incorrectamente, la empresa que distribuye el gas propano a domicilio no cuenta con los permisos y tampoco con el establecimiento adecuado ya que es vivienda familiar ocasionando riesgos para la comunidad de una posible explosión. En el barrio el Real en la localidad de engativa en la carrera 73a#65a-64 en Bogotá. (...)".*

En atención a lo anterior y en ejercicio de las funciones asignadas a esta Entidad, la DTGGC requirió a **CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P.** mediante oficio SSPD No. 20262320817641 del 27/02/2026 en los siguientes términos:

"(…)

1. *Informe si CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P. presta el servicio de venta de GLP en el barrio el Real en la localidad de Engativá en la carrera 73 a # 65 a-64 en Bogotá, de ser afirmativa la respuesta, indicar:*

a. La fecha en que inició la prestación del servicio.
b. Indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar en relación a los hechos denunciados.
c. Allegue certificación de punto de venta emitido por un organismo de evaluación de le conformidad (OEC) acreditado por la ONAC, el cual debería estar vigente.
d. Allegar póliza de responsabilidad civil extracontractual expedida por una compañía de seguros establecida legalmente en el país, que cubra los daños a terceros en sus bienes y personas originados por sus actividades.

e. Evidencia de capacitación y certificación a todas las personas que tengan a su cargo la atención de los puntos de venta de cilindros de GLP en el manejo de emergencias, competencias sobre las cuales deben obtener certificación expedida por el SENA o por un organismo acreditado por el ONAC para la certificación de personas.
f. Servicio y gestión de atención de emergencias del punto de venta.
g. Información de demás puntos de venta activos por dentro y fuera de la ciudad de Bogotá (de lo anterior indicar ubicación por georreferenciación, certificados vigentes, pólizas vigentes asociadas). (…)"

El prestador **CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P** allegó respuesta en los siguientes términos a través de Radicado SSPD No. 20265291934082 del 7/05/2026:

"(…) 1. Citygas no presta el servicio de venta de GLP a través de puntos de venta autorizados. En consecuencia, no opera punto de venta alguno en el inmueble ubicado en el barrio El Real, localidad de Engativá, carrera 73A No. 65A-64, Bogotá D.C., con georreferenciación 4.684840 (N) – 74.101478 (E). En dicha ubicación, Citygas atiende exclusivamente al señor Luis Francisco Pérez, usuario del servicio de GLP en cilindros de 40 libras, destinados al consumo doméstico de dos a tres familias residentes en el inmueble.

2. No existe fecha de inicio de prestación del servicio de venta de GLP en el inmueble referido, toda vez que Citygas no realiza dicha actividad.

3. Previo al requerimiento de la Superintendencia y a la visita de su personal, Citygas no contaba con información ni había recibido comunicación directa o indirecta respecto de los hechos denunciados.

4. Citygas no adjunta certificación de punto de venta expedida por Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) acreditado por el ONAC, por cuanto no opera puntos de venta.

5. Se adjunta póliza de responsabilidad civil extracontractual No. 1001663, expedida por SBS SEGUROS COLOMBIA S.A. (NIT 860.037.707-9), con vigencia del 10/03/2026 al 10/03/2027.

6. Citygas no allega evidencia de capacitación o certificación en manejo de emergencias, expedida por el SENA o entidad acreditada por el ONAC, dado que no cuenta con personal dedicado a la operación de puntos de venta.

7. No obra en los procesos de Citygas procedimiento específico para atención de emergencias en puntos de venta, por no comercializar GLP mediante esa modalidad.

8. Citygas no proporciona información sobre puntos de venta con georreferenciación, certificados o pólizas vigentes, dentro o fuera de Bogotá D.C., por las razones expuestas.

9. Previo al requerimiento, Citygas no tenía conocimiento de la denuncia interpuesta por la ciudadana. (…)"

En virtud de lo anterior, se procedió a la consulta del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), constatando que la sociedad **CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P.** se encuentra registrada, la información radicada con el número 2026225939454764 de fecha 13/02/2026 y está aprobada, en cuanto a esto el Concepto: "*Es procedente aprobar la solicitud de actualización del RUPS, por cuanto el prestador envió la documentación soporte de acuerdo a lo establecido en la Resolución N° SSPD - 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018".* se identificó la continuidad operativa bajo la razón social **CITYGAS DISTRIBUIDORA S.A.S. E.S.P.**

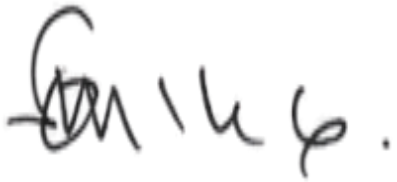
Así las cosas, le solicitamos cordialmente ampliar su denuncia, allegando mayor información o elementos probatorios que permitan iniciar las acciones pertinentes dentro de nuestras competencias:

- **Número de placa de los vehículos:** Si hay camiones o camionetas cargando/descargando, anotar las placas.
- **Frecuencia y horarios:** Rango horario de descargue, días de la actividad.
- **Volumen aproximado:** Cantidad de cilindros.
- **Estado de los cilindros:** Mencionar si se ven oxidados, si los golpean al bajarlos o si se siente olor característico.
- **Presencia de "transvase":** Si se ve que pasan gas de un cilindro a otro.
- **Fotos del inmueble:** Donde se vea la fachada y, si es posible, los cilindros acumulados.
- **Videos del cargue/descargue:** Esto demuestra que no es un almacenamiento momentáneo sino una actividad comercial continua.
- **Demás elementos probatorios que considere pertinentes.**

Agradecemos de manera muy especial su atención al presente oficio, y estamos atentos a su pronta respuesta al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co, con copia al correo lguillen@superservicios.gov.co. Al momento de responder, por favor hacer referencia al número de radicado que aparece en el encabezado de esta comunicación en el asunto.

Finalmente, es importante recordar a la ciudadanía y/o usuario que, cuando se presente una denuncia formal por mala prestación del servicio o presunta violación de la normatividad entre otras, será pertinente que se precisen los hechos que constituyen las irregularidades o violaciones normativas que podrían conllevar a la apertura de una investigación administrativa y se anexen las pruebas recaudadas, así como cualquier otro documento que se considere importante para apoyar la solicitud.

Cordialmente,



JESÚS EDGARDO CHAPARRO FONSECA
DIRECTOR TÉCNICO DE GESTIÓN DE GAS COMBUSTIBLE

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

Cc: oficiales.creg@creg.gov.co ; respuestaanonimo@sic.gov.co

Proyectó: Laura G. Guillen – Profesional Especializado DTGGC

Revisó: Gloria Patricia Cisneros Porras - Coordinadora del Grupo de GLP en Cilindros o a Granel DTGGC