

**\*20221000000244\***

GD-F-014 V.13

Página 1 de 4

**CIRCULAR EXTERNA No.**  
**\*20221000000244\***

Bogotá D.C., \*19-05-2022\*

PARA PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DE SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ASUNTO OBLIGACIÓN DE ABRIR AL PÚBLICO LOS PUNTOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y MODIFICACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020 POR LA LEY 2207 DEL 17 DE MAYO DE 2022.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de sus competencias previstas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, imparte a los prestadores de servicios públicos domiciliarios las siguientes instrucciones, en relación con (i) la obligación de abrir al público los puntos físicos de atención al usuario y, (ii) la adopción de medidas para cumplir con lo estipulado en la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 “*por medio del cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020*”:

**1. OBLIGACIÓN DE ABRIR AL PÚBLICO LOS PUNTOS FÍSICOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Con ocasión de la declaratoria de la pandemia por COVID-19, por parte de la Organización Mundial de la Salud - OMS, el Ministerio de Salud y Protección Social declaró la emergencia sanitaria en el territorio Nacional mediante la Resolución 385 de 2020, con el fin de contener sus efectos. Esta medida ha sido prorrogada a través de diferentes resoluciones durante los años 2020, 2021 y 2022, encontrándose vigente la Resolución 666 de 2022, que la prorrogó hasta el 30 de junio del presente año.

En atención a la declaratoria de emergencia, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 539 de 2020, a través del cual estableció los protocolos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado. Con fundamento en dicho decreto, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió los protocolos de bioseguridad para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado a través de la Resolución 777 de 2021, modificada por la Resolución 1687 de 2021 y posteriormente por la Resolución 2157 del 2021.

En virtud de lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la Circular Externa No. 20211000000384 del 5 de octubre de 2021, donde se conminó a los prestadores de

servicios públicos domiciliarios a que dieran apertura al público de las oficinas de peticiones, quejas y recursos, conservando las medidas de bioseguridad emitidas por el Gobierno Nacional.

Posteriormente, el Ministerio de Salud y Protección Social determinó que la situación epidemiológica en el país, a causa del COVID-19, reportó una mejora sostenida de sus indicadores, alcanzando una reducción del número de casos de contagios y muertes diarias confirmadas.

En consecuencia, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la Resolución 350 de 2022, en la que estableció medidas de autocuidado con el fin de reactivar las actividades de todos los sectores donde se desarrolla la vida cotidiana de la población colombiana mediante el retorno gradual y progresivo.

Posteriormente, se expidió la Resolución 692 de 2022 en la que se incluyó el anexo técnico que contiene los protocolos de bioseguridad para la prevención y transmisión del COVID-19. Esta no establece limitantes para que los prestadores de servicios públicos domiciliarios abran los puntos de atención a los usuarios.

No obstante, esta Superintendencia evidencia que, a la fecha, algunos prestadores han hecho caso omiso de la regulación expedida por el Gobierno Nacional y de las instrucciones impartidas en la Circular Externa 20211000000384 del 5 de octubre de 2021. Estas circunstancias han limitado el ejercicio de los derechos de los usuarios de presentar sus peticiones, reclamos y recursos relacionados con los servicios públicos domiciliarios. En este sentido vale la pena recordar lo establecido en los artículos 152 y 153 de la Ley 142 de 1994:

*“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 (...)***

*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 (...).”*

En línea con lo anterior, el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, aplicable a los prestadores de servicios públicos domiciliarios como particulares en ejercicio de funciones públicas<sup>1</sup>, precisa como deber en la atención al público lo siguiente:

*“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.**”*

Así, es obligación de los prestadores cumplir con la legislación vigente y con lo previsto en el contrato de condiciones uniformes. Este deber impone la necesidad de permitir el acceso al usuario de manera presencial y sin limitaciones a las oficinas de peticiones y recursos para el ejercicio de sus derechos.

---

<sup>1</sup> Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda. Subsección B. Consejero Ponente: César Palomino Cortés. Sentencia del 14 de marzo de 2017. Radicación número: 08001-23-33-000-2016-01466-01(AC)

Por lo anterior, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en aras de garantizar los derechos de los usuarios, **reitera** a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la **obligación de dar apertura al público** de las oficinas de peticiones, quejas y recursos, **todos los días hábiles establecidos por el prestador para éste propósito en el contrato de condiciones uniformes. Esto, so pena de la imposición de las sanciones correspondientes a que haya lugar por el incumplimiento del contrato de condiciones uniformes y de la legislación vigente.**

## **2. MODIFICACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020 POR LA LEY 2207 DEL 17 DE MAYO DE 2022.**

En atención a la emergencia sanitaria por el COVID-19, y la posterior declaratoria de emergencia social, económica y ecológica, el Gobierno Nacional expidió el Decreto Legislativo 491 de 2020. En este se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas.

El Decreto Legislativo 491 de 2020 era aplicable a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos de control, órganos autónomos e independientes del Estado, y a los particulares cuando cumplan funciones públicas.

El referido Decreto estableció en sus artículos 5 y 6 lo siguiente:

*“Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

*En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.*

*Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”*

*Artículo 6. Suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. Hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social las autoridades administrativas a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto, por razón del servicio y como consecuencia de la emergencia, podrán suspender, mediante acto administrativo, los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa. La suspensión*

*afectará todos los términos legales, incluidos aquellos establecidos en términos de meses o años. La suspensión de los términos se podrá hacer de manera parcial o total en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual, conforme al análisis que las autoridades hagan de cada una de sus actividades y procesos, previa evaluación y justificación de la situación concreta. En todo caso los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social. Durante el término que dure la suspensión y hasta el momento en que se reanuden las actuaciones no correrán los términos de caducidad, prescripción o firmeza previstos en la Ley que regule la materia.*

*Parágrafo 1. La suspensión de términos a que se refiere el presente artículo también aplicará para el pago de sentencias judiciales.*

*(...)*”

Con fundamento en los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, esta Superintendencia emitió la Circular Externa SSPD No.20201000000124 a través de la cual se impartieron instrucciones a los prestadores de servicios públicos domiciliarios frente a la suspensión de los términos de las actuaciones que adelantan en virtud de sus funciones administrativas, así como de la atención y respuesta en los términos legales de peticiones, quejas y reclamos.

No obstante, el Congreso de la República expidió el pasado 17 de mayo de 2022 la Ley 2207 “por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” en sus artículos 2 y 3 derogó expresamente los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020 dejando sin efectos la ampliación de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa.

**Por lo tanto, a partir del día siguiente de la publicación de la Ley 2207 de 2022 se suspende la ampliación de términos de atención en las peticiones, quejas y recursos y se da continuidad a los términos de las actuaciones administrativas. En consecuencia, se deberá dar aplicación a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.**

**Como consecuencia de todo lo anterior, la Circular Externa SSPD No.20201000000124 queda sin efecto.**

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**NATASHA AVENDAÑO GARCÍA**  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

Proyectó: Carlos Hernán Vargas Hernández - Contratista SDPUG

Revisó: Ana Karina Méndez Fernández - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Nathalia Cervera Hernández – Superintendente Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión en Territorio (E).

Esteban Rubio Echeverri – Asesor Oficina Asesora Jurídica

Lorenzo Castillo Barvo – Asesor del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios