



**\*\*20211000000384\*\***

GD-F-014 V.13

Página 1 de 2

**CIRCULAR EXTERNA No.**

**\*20211000000384\***

Bogotá D.C., \*05-10-2021\*

PARA PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y ENTES TERRITORIALES CON PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DE **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

ASUNTO APERTURA DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

---

En el marco de la emergencia sanitaria del Covid-19, el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 1315 de 2021, dispuso, entre otras, lo siguiente:

*"2.1 La ciudadanía en general deberá mantener las medidas de autocuidado y de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social (...)*

*"2.10 Los responsables de las actividades sociales, económicas y del Estado deben garantizar las condiciones de bioseguridad para el retorno gradual y progresivo al entorno laboral, de acuerdo con las diferentes estrategias de organización que cada uno adopte."*

En esta línea, observando los protocolos de bioseguridad y la fase de Aislamiento Selectivo, Distanciamiento Individual Responsable y Reactivación Económica Segura regulada por el Decreto 1026 de 2021, es necesario, para garantizar los derechos de los usuarios, **que los prestadores de servicios públicos domiciliarios abran al público las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Art.153, Ley 142 de 1994) todos los días hábiles de acuerdo con lo previsto en el contrato de condiciones uniformes y levantar, a partir de la publicación**

de esta circular, las medidas de la circular externa No. SSPD 2020100000084 del 16 de marzo de 2020.

Así mismo, **se insta a los prestadores a fortalecer los canales de atención no presenciales garantizando los derechos de los usuarios y abstenerse de suspender los servicios públicos domiciliarios por el no pago de facturas que han sido reclamadas** en atención al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Cordialmente,



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

Proyectó: María Stella Garzón Barrera – Funcionaria Asesora - SDPUGT

Revisó: Bibiana Guerrero Peñarete – Superintendente Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio  
Ana Karina Méndez Fernández - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica  
Lorenzo Castillo Barvo – Asesor del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios  
Gustavo A. Peralta Figueredo - Asesor del Despacho de la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios