

CIRCULAR EXTERNA 20211000000384 DE 2021

(octubre 10)

Diario Oficial No. 51.818 de 5 de octubre de 2021

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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 número [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 (Artículo [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 número SSPD 20201000000084 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,

La Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios,

Natasha Avendaño García,



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 30 de septiembre de 2024 - (Diario Oficial No. 52.869 - 4 de septiembre de

2024)

