

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 condiciones de bioseguridad para el retorno gradual y progresivo al entorno laboral, de acuerdo con 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 2020, 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 202010000000084 de 2020 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,

