



**EL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2.8.4.4.5 DEL DECRETO
1068 DE 2015.**

AUTORIZA:

El Decreto 1369 de 2020, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es la Entidad nacional competente en la inspección, control y vigilancia de las entidades que presten servicios públicos domiciliarios y demás actividades que las hagan sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994.

Es así que, este mismo Decreto en el artículo 24 asignó a las Direcciones Territoriales, entre otras, las siguientes funciones.

- 1. Aplicar los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia Delegada para la Protección del Usuario y la Gestión del Territorio.*
- 2. Resolver los recursos de apelación y queja que interpongan los usuarios sobre los temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 y conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994..*
- 3. Dar trámite a las quejas sobre eventuales violaciones de las disposiciones legales y de los contratos de servicios públicos.*
- 4. Mantener un registro estadístico permanente, de las peticiones, quejas, recursos reclamos y silencios administrativos por servicios, en el que se determinen las causas que los motivaron e informarlas a la Superintendencia Delegada.*
- 5. Ordenar en el acto administrativo que resuelva el recurso de apelación de que tratan los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, la devolución de los dineros que un prestador de servicios públicos retenga sin justa causa a un usuario dentro de los quince (15) días siguientes a la notificación de la decisión..*

Es preciso señalar que No hay personal de planta suficiente para ejecutar el servicio a contratar, teniendo en cuenta el alto volumen de trámites pendientes de los años anteriores y la cantidad de trámites que se reciben diariamente, se hace necesario continuar contratando los servicios profesionales de personal externo que tenga la idoneidad y el conocimiento jurídico para la atención de los trámites de competencia de la entidad que deben ser atendidos

Con el fin de enrutar en tiempo y calidad y así evacuar los trámites oportunamente a través de la expedición de actos administrativos y el cumplimiento de los procedimientos administrativos se hace necesario fortalecer equipo de enrutamiento de la Dirección Territorial Suroccidente, por lo que se requiere la contratación de dos (2) personas, con Título profesional y hasta 12 meses de experiencia profesional con el siguiente objeto contractual "Prestar los servicios profesionales en la clasificación, tipificación y



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



Página 2 de 2

preparación de los radicados asignados, así como la revisión organización y creación de expedientes virtuales, y su asignación al grupo de gestión de trámites que la entidad disponga para ello”.

Dada en Bogotá D.C., a los 14 días de enero de 2022


NATASHA AVENDAÑO GARCÍA

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: María Fernanda Camargo – Prof. Esp. DTSO

Aprobó: David Alonso Andrade Córdoba – Director Territorial Suoccidente

Luz Karime Jaimes Bonilla – Secretaria General (e)