

En atención a las preguntas realizadas por la ciudadanía vía chat en el marco de la transmisión de la Rendición de Cuentas 2023 realizada el 5 de diciembre de 2024 por YouTube, la Superservicios se permite responder lo siguiente:

- **No sé cumple en Valledupar y Cesar, en Afinia se infringe a diario los derechos de los USPD, esa empresa diario tiene más de 600 personas reclamando, nunca les resuelven, todos los reclamos se pierde.** - Maria Garcia

La Ley 142 de 1994 es el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios en el que se establece el procedimiento que los usuarios deben seguir para presentar sus reclamos para que estos no pierdan. La mayoría de las veces los usuarios no hacen uso del Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación para que sea finalmente la Superservicios la que dirima el reclamo. Es por eso que le recomiendo seguir es el siguiente procedimiento:

1. La empresa de servicios públicos domiciliarios cuenta con un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de la presentación de su petición, queja o recurso. Para efectos de la notificación de dicha respuesta la entidad prestadora tendrá un término de 5 días hábiles contados a partir de la expedición del acto, para enviarle citación con el fin de que se acerque a sus instalaciones, para que se notifique personalmente de la respuesta. Si el usuario no acude a la empresa dentro de los cinco días hábiles contados a partir del envío, ésta notificará la decisión por edicto que fija en cartelera por el término de 10 días hábiles.

2. El término para dar respuesta puede ser ampliado por el prestador, cuando requiera practicar pruebas o se presente alguna otra circunstancia que dé motivo a ello. En este caso se le deberá enviar una comunicación por parte del prestador en el que se informe los motivos de la demora y la fecha en que se le dará respuesta definitiva.

3. Si la empresa no le contesta dentro del término señalado, usted podrá dirigirse a esta Superintendencia mediante un oficio solicitando se abra investigación por presunto silencio administrativo positivo (SAP), anexando copia de la petición, queja o reclamo debidamente radicada ante la empresa, junto con las pruebas que desee adicionar.

4. En caso de recibir una respuesta no favorable por parte de la empresa se podrá interponer en un mismo escrito, el Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación ante el gerente o representante legal de la empresa, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, quien después de responder remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Si usted deja vencer los términos para interponer tales recursos, se agota la reclamación, quedando en firme la decisión tomada por la empresa.

- **Es necesario que la SSPD genere una Notificación con # de Radicado de manera inmediata dirigido a las ESP cuando el Usuario radique un RQ o un Investigacion x SAP.** - Paola Zipacon

Señora Paola, para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es importante mejorar la atención a los usuarios, por lo que evaluaremos la sugerencia realizada con el fin de implementar mejoras en la recepción y gestión de los trámites que ingresan a la entidad.

Por otra parte, es importante aclarar que al momento de enviar un documento al correo oficial de la superintendencia o al radicar un trámite a través de Te Resuelvo se genera el número de radicado de forma automática y se envía al correo electrónico registrado, en caso de no recibirlo, puede comunicarse a través del correo [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Finalmente, nos permitimos informar que el usuario puede acceder a los certificados de trámite a través del link <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/consulta-estado-de-tramite>, el cual podrá presentar ante la ESPD en caso de requerirlo.

- **Desde comienzo de año Recientemente, he notado que en la página principal del sitio web no se encuentran de manera visible los accesos directos para realizar consultas sobre el estado de trámites.** -Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

La plataforma TeResuelvo, diseñada por la Superservicios cuenta con el acceso de consulta de trámites interpuestos en la entidad de acuerdo con el propósito de facilitar a los usuarios la comunicación y la interposición de peticiones, quejas, reclamos, recursos y otros trámites, concernientes a los servicios públicos domiciliarios. Puede ingresar desde los siguientes enlaces y por la página web de la entidad

- <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>
- <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>



--

- **Además, la plataforma TeRESUELVO, destinada a presentar peticiones, quejas o reclamos sobre la prestación de los servicios públicos, carece de un acceso claro y fácil** -Erney Galván Rodríguez Vocal Control

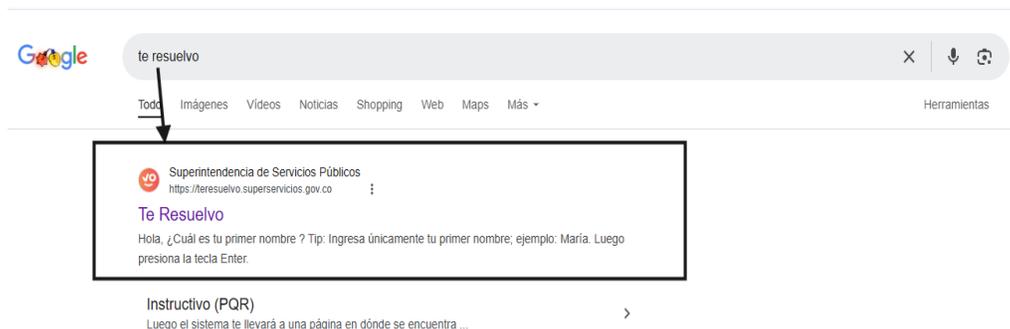
Estimado Vocal de Control,

La plataforma TeResuelvo, diseñada por la Superservicios cuenta con distintos canales de acceso con el propósito de facilitar a los usuarios la comunicación y la interposición de peticiones, quejas, reclamos, recursos y otros trámites, concernientes a los servicios públicos domiciliarios.

- <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>
- <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>



Al realizar la búsqueda por navegadores “te resuelvo” la primera respuesta lleva al usuario a la plataforma TeResuelvo.



- **Asimismo, he observado que el acceso al sistema de vigilancia y control para los Vocales de Control Social parece estar desactualizado. Esta situación ha llevado a una falta de reconocimiento del importante rol que desempeñan los vocales de control en los territorios.** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

Desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio velamos por el correcto funcionamiento del Sistema de Vigilancia y Control (<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social/Sistema-de-vigilancia-y-control>) como una herramienta informativa en el ejercicio del control social a los servicios públicos domiciliarios y por ende, en el rol que cumplen los Vocales de Control. Es por ello que, la información que reposa tiene fundamento en la normatividad vigente y en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994). Asimismo, estamos trabajando en la construcción de nuevas herramientas tecnológicas y de participación para el reconocimiento de las labores de los Vocales de Control en el territorio.

- **La Empresa Afinia generalmente tiene fuera de servicio la plataforma.** - Maria Garcia

Señora María para dar una respuesta de fondo a su solicitud es necesario que amplíe el contenido de su petición, teniendo en cuenta que es necesario conocer a qué plataforma se refiere, es decir a la radicación de PQRS o al pago de las facturas, cuál es la dificultad que se tiene. Para el caso dirigirla al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

- **¿Existen planes para rediseñar el sitio web de la Superintendencia con el fin de mejorar la visibilidad y accesibilidad de herramientas como los accesos directos a trámites y la plataforma TeRESUELVO?** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

La plataforma TeResuelvo, diseñada por la Superservicios cuenta con distintos canales de acceso con el propósito de facilitar a los usuarios la comunicación y la interposición de peticiones, quejas, reclamos, recursos y otros trámites, concernientes a los servicios públicos domiciliarios. Puede ingresar por medio de los siguientes enlaces o directamente desde la página web de la entidad.

- <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>
- <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>



Asimismo, estamos trabajando en la construcción de nuevas herramientas tecnológicas y de participación para el reconocimiento de las labores de los Vocales de Control en el territorio que sean intuitivas y funcionales para la ciudadanía.

- **¿Qué acciones se están tomando para garantizar que las herramientas digitales de la Superintendencia sean intuitivas y funcionales para los usuarios, incluidos los vocales de control?** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

Desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio velamos por el correcto funcionamiento del Sistema de Vigilancia y Control (<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social/Sistema-de-vigilancia-y-control>) como una herramienta informativa en el ejercicio del control social a los servicios públicos domiciliarios y por ende, en el rol que cumplen los Vocales de Control. Es por ello que, la información que reposa tiene fundamento en la normatividad vigente y en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994). Asimismo, estamos trabajando en la construcción de nuevas herramientas tecnológicas y de participación para el reconocimiento de las labores de los Vocales de Control en el territorio que sean intuitivas y funcionales para la ciudadanía.

- **¿Han considerado reimplementar una sección específica para los Vocales de Control Social con recursos y herramientas exclusivas en la página web?**- Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

Desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio y la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la

Superintendencia, estamos trabajando en la construcción de nuevas aplicaciones tecnológicas y de participación para el uso exclusivo de los Vocales de Control con la finalidad de brindar herramientas de apoyo a las funciones de los Vocales de Control y los Comités de Desarrollo y Control Social.

- **¿Por qué el acceso al sistema de vigilancia y control para los Vocales de Control Social parece estar desactualizado? ¿Hay planes para actualizarlo y hacerlo más funcional?** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control,

Desde la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en el Territorio velamos por el correcto funcionamiento del Sistema de Vigilancia y Control (<https://www.superservicios.gov.co/Participa/Control-social/Vocales-de-control-social/Sistema-de-vigilancia-y-control>) como una herramienta informativa en el ejercicio del control social a los servicios públicos domiciliarios y por ende, en el rol que cumplen los Vocales de Control. Es por ello que, la información que reposa tiene fundamento en la normatividad vigente y en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios (Ley 142 de 1994). Asimismo, estamos trabajando en la construcción de nuevas herramientas tecnológicas y de participación para el reconocimiento de las labores de los Vocales de Control en el territorio.

- **¿Cómo piensa la Superintendencia fortalecer la comunicación con los Vocales de Control Social para garantizar que su rol sea reconocido y su labor efectiva?** Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control

La Superservicios en la vigencia 2024 ha desarrollado a través de la Estrategia de Participación Ciudadana diversas actividades, entre las cuales se ha desarrollado la construcción de la Red de Comunidades por el Control Social como un mecanismo para contribuir a las funciones de los vocales de control en los territorios afianzando actores del sector de servicios públicos domiciliarios con el objetivo de fortalecer las condiciones y herramientas del control social para mejorar la prestación de los servicios públicos y sus condiciones, la garantía de los derechos de los usuarios y el debido proceso, en el marco de relaciones de colaboración, plataformas de comunicación, espacios de intercambio y deliberación, recursos compartidos y protocolos de relacionamiento.

Asimismo, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana se han desarrollado jornadas pedagógicas para la ciudadanía en general, las cuales puede consultar en nuestro calendario de eventos: <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Calendario-de-eventos>

- **¿Qué estrategias está implementando la Superintendencia para garantizar una mayor articulación con los comités de desarrollo y control social en los territorios?** Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control

La Superservicios en la vigencia 2024 ha desarrollado a través de la Estrategia de Participación Ciudadana diversas actividades, entre las cuales se ha desarrollado la construcción de la Red de Comunidades por el Control Social como un mecanismo para contribuir a las funciones de los vocales de control en los territorios afianzando actores del sector de servicios públicos domiciliarios con el objetivo de fortalecer las condiciones y herramientas del control social para mejorar la prestación de los servicios públicos y sus condiciones, la garantía de los derechos de los usuarios y el debido proceso, en el marco de relaciones de colaboración, plataformas de comunicación, espacios de intercambio y deliberación, recursos compartidos y protocolos de relacionamiento.

Asimismo, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana se han desarrollado jornadas pedagógicas para la ciudadanía en general, las cuales puede consultar en nuestro calendario de eventos: <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Calendario-de-eventos>

- **¿Se han programado reuniones regulares con los vocales de control en las distintas regiones para establecer una agenda conjunta de supervisión y seguimiento?** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control.

En el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, se han definido diferentes espacios de participación, entre los cuales se encuentran:

- **Comunidades por el Control Social**  
Actividad de carácter pedagógico y práctico que aborda las temáticas necesarias para la defensa derechos y deberes de los usuarios, política pública de servicios públicos, la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, entre otros.
- **Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales**  
Fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los Entes Territoriales en cuanto a la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, realizando énfasis en la interacción de éstos con los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS establecido en el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995, mediante asesorías sobre control social y conceptos concernientes en servicios públicos domiciliarios.
- **Superservicios Orienta en los Territorios**  
Espacio de articulación de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios priorizados, así como de orientación a usuarios para la presentación de quejas y reclamos en primera instancia.

- **Superservicios Para la Gente**  
Promover ejercicios de control social como procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas.
- **Diálogos Regionales por la Vida**  
Espacios enfocados a presentar soluciones de fondo a las causales de reclamación, con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, generar un acercamiento de las instituciones, y aumentar el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

Para la vigencia 2024, se han ejecutado más de 900 espacios con más de 23.000 asistentes entre vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, usuarios, representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y ciudadanía en general que permiten realizar la supervisión y seguimiento ante las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios en los territorios.

Para su información puede consultar en nuestro calendario de eventos: <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Calendario-de-eventos>

- **¿Qué mecanismos utiliza la Superintendencia para recoger y dar solución a las denuncias de abusos por parte de las empresas prestadoras de servicios en los territorios?** -Erney Galván Rodríguez Vocal Control

A través de las mesas Superservicios donde su objetivo es "*Generar espacios de orientación y promoción de soluciones tempranas a las problemáticas relevantes en el territorio frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios que puedan vulnerar los derechos de los usuarios. La construcción de soluciones surge desde un trabajo de cartografía social y priorización de los municipios con el que se pretende generar conocimiento y comprensión de las dinámicas territoriales, así como registro de las necesidades o problemas y la construcción de soluciones. Este trabajo se realiza articulando a las empresas prestadoras de servicios públicos, los entes territoriales y usuarios donde la Superservicios actúa como garante del cumplimiento de los compromisos surgidos del trabajo con la comunidad*" (Estrategia de participación 2024)

Además, se realizan visitas de inspección y vigilancia a las empresas para la verificación del cumplimiento de los derechos de los usuarios en relación con la atención y resolución de las reclamaciones, se presentan las problemáticas de los usuarios y se requiere soluciones a través de la suscripción de compromisos a corto plazo.

- **¿Por qué las visitas de los funcionarios de la Superintendencia a los territorios parecen centrarse exclusivamente en reuniones con las empresas y no en abordar directamente con los usuarios?** -Erney Galván Rodríguez Vocal Control

La Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión en Territorio, en cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 22 del Decreto 1369 de 2020 de: Elaborar, dirigir y coordinar la supervisión de los mecanismos para la atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas por parte de las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y dirigir la supervisión de entidades vigiladas con el objeto de identificar las conductas que atentan contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. En cumplimiento de estas funciones dentro de las actividades a desarrollar se tiene la INSPECCIÓN EN SITIO, la cual tiene como objetivo, el seguimiento y monitoreo a las empresas sobre las acciones que ejecuta en la atención de los usuarios y el trámite dado a las reclamaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de los derechos establecido en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y la regulación vigente.

La anterior actividad, se realiza en sede de las empresas prestadoras de servicios públicos y en la visita a los puntos de atención se entrevistan los usuarios, siempre se tiene en cuenta las problemáticas que presentan los usuarios.

Adicionalmente, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, se han definido diferentes espacios de participación, entre los cuales se encuentran:

- **Comunidades por el Control Social**  
Actividad de carácter pedagógico y práctico que aborda las temáticas necesarias para la defensa derechos y deberes de los usuarios, política pública de servicios públicos, la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, entre otros.
- **Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales**  
Fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los Entes Territoriales en cuanto a la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, realizando énfasis en la interacción de éstos con los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS establecido en el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995, mediante asesorías sobre control social y conceptos concernientes en servicios públicos domiciliarios.
- **Superservicios Orienta en los Territorios**  
Espacio de articulación de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios priorizados, así como de orientación a usuarios para la presentación de quejas y reclamos en primera instancia.
- **Superservicios Para la Gente**  
Promover ejercicios de control social como procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas.
- **Diálogos Regionales por la Vida**  
Espacios enfocados a presentar soluciones de fondo a las causales de

reclamación, con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, generar un acercamiento de las instituciones, y aumentar el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

Para la vigencia 2024, se han ejecutado más de 900 espacios con más de 23.000 asistentes entre vocales de control, miembros de comités de desarrollo y control social, usuarios, representantes de empresas prestadoras, funcionarios públicos y ciudadanía en general que permiten realizar la supervisión y seguimiento ante las problemáticas de los servicios públicos domiciliarios en los territorios.

Para su información puede consultar en nuestro calendario de eventos:

<https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Calendario-de-eventos>

- **¿Qué medidas concretas se están adoptando para cumplir con las directrices del Presidente de la República de colocar al usuario en el centro de los servicios públicos domiciliarios?** -Erney Galván Rodríguez Vocal Control

La Superintendencia Delegada para la Protección al Usuarios y la Gestión en Territorio en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, durante el 2023 y el 2024 ha realizado 25 visitas de inspección a las empresas prestadoras de los servicios públicos, principalmente aquellas que presentan el mayor número de reclamaciones, con el objeto de identificar las conductas que atentan contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Lo anterior, ha permitido a suscribir compromisos de mejora con las empresas para garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Adicionalmente, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024, se han definido diferentes espacios de participación en los que el **usuario es el actor principal**, a saber:

- **Comunidades por el Control Social**  
Actividad de carácter pedagógico y práctico que aborda las temáticas necesarias para la defensa derechos y deberes de los usuarios, política pública de servicios públicos, la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social, entre otros.
- **Superservicios Acompaña a los Entes Territoriales**  
Fomentar el cumplimiento de las responsabilidades de los Entes Territoriales en cuanto a la Ley 142 de 1994, y sus decretos reglamentarios, realizando énfasis en la interacción de éstos con los Comités de Desarrollo y Control Social CDCS establecido en el artículo 15 del Decreto 1429 de 1995, mediante asesorías sobre control social y conceptos concernientes en servicios públicos domiciliarios.
- **Superservicios Orienta en los Territorios**  
Espacio de articulación de soluciones a las problemáticas que se presentan en relación a la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los territorios priorizados, así como de orientación a usuarios para la presentación de quejas y reclamos en primera instancia.

- **Superservicios Para la Gente**  
Promover ejercicios de control social como procesos de interlocución y evaluación de la gestión pública que permitan a la ciudadanía, usuarios y prestadores de servicios públicos contar con el diagnóstico y contexto de la prestación permitiendo mejorar las acciones de incidencia ciudadana y de mejoramiento de la prestación de servicios en las empresas.
- **Diálogos Regionales por la Vida**  
Espacios enfocados a presentar soluciones de fondo a las causales de reclamación, con la participación incidente y efectiva de las ciudadanías, generar un acercamiento de las instituciones, y aumentar el conocimiento y la satisfacción de los ciudadanos con la Superintendencia de Servicios Públicos.

Para la vigencia 2024, se han ejecutado más de 900 espacios con más de 23.000 asistentes de los cuales 10700 usuarios, 350 son vocales de control, 115 son miembros de comités de desarrollo y control social, 2100 representantes de empresas prestadoras y 2000 funcionarios públicos, que evidencia un trabajo centrado en los usuarios y en la búsqueda de soluciones a sus problemáticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- **¿Cómo se está promoviendo la participación de los vocales de control como parte integral de las estrategias de mejora en la prestación de los servicios públicos?** - Erney Galván Rodríguez Vocal Control

Estimado Vocal de Control

La Superservicios en la vigencia 2024 ha desarrollado a través de la Estrategia de Participación Ciudadana diversas actividades, entre las cuales se ha desarrollado la construcción de la Red de Comunidades por el Control Social como un mecanismo para contribuir a las funciones de los vocales de control en los territorios afianzando actores del sector de servicios públicos domiciliarios con el objetivo de fortalecer las condiciones y herramientas del control social para mejorar la prestación de los servicios públicos y sus condiciones, la garantía de los derechos de los usuarios y el debido proceso, en el marco de relaciones de colaboración, plataformas de comunicación, espacios de intercambio y deliberación, recursos compartidos y protocolos de relacionamiento.

Asimismo, en el marco de la Estrategia de Participación Ciudadana se han desarrollado jornadas pedagógicas para la ciudadanía en general, las cuales puede consultar en nuestro calendario de eventos: <https://www.superservicios.gov.co/Sala-de-prensa/Calendario-de-eventos>

- La Empresa Aseo del Norte presenta incumplimiento contractual en el municipio de Valledupar, ¿Qué puede hacer la super contra esa irregularidad? - Maria Garcia

La Superintendencia en cumplimiento de sus funciones de Inspección, vigilancia y control puede conminar a la empresa y si es necesario investigarla y sancionarla por incumplir con la prestación continua, efectiva y de calidad del servicio público de aseo. Es por eso que, es necesario que Usted presente ante la Superintendencia Delegada para Acueducto,

Alcantarillado y Aseo la correspondiente denuncia con los argumentos y las pruebas que quiera hacer valer, solicitando se investigue y sancione a la empresa por fallas en la prestación del servicio público de aseo.

Proyectó: Carolina Moreno Cruz - Profesional Especializado SDPUGT

Dora Araque Torres - Profesional Especializado SDPUGT

María Alejandra Camargo - Profesional Especializado SDPUGT

María Natalia López - Profesional Especializado SDPUGT

Revisó: Nathalie Del Mar Legro Hernández - Asesora SDPUGT

Aprobó: Felipe Durán Carrón – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio