



GD-F-014 V.10

Página 1 de 2

**CIRCULAR EXTERNA No.  
2020100000134**

Bogotá D.C., 02/04/2020

**PARA:** PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, USUARIOS Y PÚBLICO EN GENERAL.

**DE:** SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**ASUNTO:** DIRECTRICES LEVANTAMIENTO DE TÉRMINOS EN LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

---

En atención a lo señalado por el Gobierno Nacional mediante Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios expidió la Resolución 20201000009965 del 1 de abril de 2020 mediante la cual decidió levantar la suspensión de términos a partir del 2 de abril de 2020.

Con base en lo anterior se establecen las siguientes directrices en cuanto a las actuaciones administrativas:

1. Los términos procesales de todas las actuaciones administrativas en curso en todas las dependencias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se reanudarán a partir del dos (2) de abril de 2020, fecha a partir de la cual correrán los términos para todos los efectos de ley.
2. La atención presencial al público en todas las sedes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios continuará suspendida hasta el trece (13) de abril de 2020, inclusive. No obstante, para garantizar la atención a todos los usuarios y prestadores se dispondrán de todos los canales virtuales habilitados por la entidad para recibir peticiones, consultas y demás solicitudes ciudadanas.
3. Con el fin de atender la notificación de las actuaciones administrativas a través de medios electrónicos, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios habilita el co-

reero electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), para el trámite de envío y recepción de comunicaciones y actuaciones relacionadas con el mencionado proceso.

4. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios hace un llamado a sus vigilados, usuarios y público en general de “*indicar a la autoridad competente la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones*” de la Superintendencia. Para el efecto, deberán remitir esa información al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co) señalando en el asunto del correo lo siguiente: “**Autorización para notificación electrónica de las actuaciones administrativas de la SSPD**”. La Superintendencia podrá notificar cualquier actuación administrativa al correo informado durante la emergencia sanitaria decretada en el país.
5. La notificación electrónica surtirá los mismos efectos de la notificación personal de conformidad con lo previsto en el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.
6. Las peticiones serán atendidas de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, así:
  - a) Salvo norma en contrario toda petición será atendida dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
  - b) Las peticiones de documentos e información serán resueltas dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
  - c) Las consultas elevadas a la administración serán atendidas dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Lo anterior no obsta para que las peticiones puedan ser atendidas antes de los términos recién mencionados.

Cordialmente,



**NATASHA AVENDAÑO GARCÍA.**

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

**Proyectó:** Lady K. Guayaundo – Abogada Contratista Secretaría General.  
**Aprobó:** Marina Montes Álvarez – Secretaría General.  
Ana Karina Méndez – Jefe Oficina Asesora Jurídica.  
Gustavo Alfredo Peralta – Asesor Despacho del Superintendente.