



**ACTO POR MEDIO DEL CUAL SE REANUDAN TÉRMINOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE PETICIONES, RECLAMACIONES, QUEJAS Y RECURSOS QUE IMPLICAN LA REALIZACIÓN DE VISITAS EN LOS INMUEBLES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.**

**CONSIDERANDO:**

Que mediante actos de suspensión y prórroga de fecha 05 de abril y 23 de junio de 2020 respectivamente, SURTIGAS S.A. E.S.P. decidió suspender los términos de las actuaciones administrativas de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que requerían la realización de visitas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios, incluidas las que se encontraban en curso, con la finalidad de evitar la propagación y contagio del virus COVID-19, con fundamento en las resoluciones<sup>1</sup> emitidas por el Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la cuales se declaró la Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional y con fundamento en el Decreto 491 de 2020.

Que no obstante lo anterior, la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P. en el marco de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, para garantizar la prestación del servicio público de gas, SURTIGAS S.A. E.S.P. ha venido adelantando de manera presencial con el cumplimiento de los protocolos de autocuidado y bioseguridad las actividades necesarias para resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos cuando se trate de (i) Situaciones de emergencia y seguridad de las instalaciones de gas, que pudieran poner en riesgo la salud y vida de los suscriptores y/o usuarios y de la ciudadanía en general, (ii) las atinentes a derechos fundamentales de los suscriptores y/o usuarios de acuerdo a lo señalado en el parágrafo 3 del artículo 6 del Decreto 491 de 2020, (iii) las referidas a reconexión del servicio de gas de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia y (iv) todas aquellas que a criterio de SURTIGAS S.A. E.S.P. pudieran ser atendidas por la misma necesidad de prestación del servicio previa evaluación, análisis y justificación de la situación concreta, y en tal sentido no aplicó la suspensión de términos para dichas actividades.

Que SURTIGAS S.A. E.S.P. continuó atendiendo dentro de los términos legales las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos relacionados con la protección de derechos

---

<sup>1</sup> A la fecha el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la resolución 844 de 26 de mayo de 2020 había prorrogado la suspensión hasta el 31 de agosto de 2020. El Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, declaró la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, la cual ha sido prorrogada hasta el 31 de agosto de 2021, mediante Resoluciones 844, 1462, y 2230 de 2020, 222 y 738 de 2021.



fundamentales, garantizando de esta forma la efectividad de tales derechos, por lo que para estos casos no aplicó la suspensión de términos.

Que ante la no superación de la emergencia sanitaria declarada en el país, SURTIGAS S.A. E.S.P. mantuvo suspendido los términos en las actuaciones administrativas de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que requerían la realización de visitas e inspecciones en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios, sin embargo, el prestador continuó atendiendo de manera virtual las peticiones, reclamaciones, quejas y recursos de las actuaciones administrativas utilizando las tecnologías de la información, las comunicaciones y medios digitales activados por el prestador, con la finalidad de evitar el contacto entre el personal de la empresa, los suscriptores y/o usuarios, contratistas, y/o la ciudadanía en general.

Que mediante Decreto 580 de 31 de mayo de 2021 *“Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID - 19, y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura”*, el Gobierno Nacional adoptó las medidas para la reactivación progresiva de las actividades económicas, sociales y del Estado y determinó que, bajo el nuevo panorama de la pandemia, el Ministerio de Salud y Protección Social debía establecer los criterios para la apertura gradual y las condiciones que permitan el desarrollo de tales actividades.

Que con la finalidad de reactivar las actividades de todos los sectores donde se desarrolla la vida cotidiana de la población colombiana, el Ministerio de Salud y Protección Social mediante Resolución 777 de 2 de junio de 2021 definió los criterios y condiciones para el desarrollo de las actividades económicas, sociales y del Estado, para lo cual estableció el protocolo de bioseguridad para la ejecución de estas, a fin de propiciar el retorno gradual y progresivo a todas las actividades.

Que atendiendo las preceptivas contenidas en las disposiciones anteriormente señaladas, en el marco de la reactivación económica y social, SURTIGAS S.A. E.S.P. ha evaluado y considerado la viabilidad de reanudar los términos que fueron suspendidos en relación con las actuaciones administrativas de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que requieran de la realización de visitas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios.

Que la empresa SURTIGAS S.A. E.S.P. los días 05 de abril y 23 de junio de 2020 publicó avisos en distintos medios de comunicación donde hacía referencia a la suspensión y prórroga de suspensión de términos de las actuaciones administrativas, los cuales quedarán sin efectos en virtud de la expedición del presente acto.

Con fundamento en las consideraciones expuestas, SURTIGAS S.A. E.S.P.,



## DECIDE:

1. Continuar con la atención de manera virtual y presencial, siendo que esta última modalidad se ha venido dando de forma gradual y progresiva en los distintos puntos establecidos por el prestador con el cumplimiento de los protocolos de autocuidado y bioseguridad, y la forma virtual la ha mantenido la empresa simultáneamente poniendo a disposición de los usuarios y/o suscriptores, contratistas y ciudadanía en general los canales electrónico necesarios para efectos de las comunicaciones en todos sus procesos y procedimientos, tal como se indica en la página web de la entidad.

Para la atención tanto al público como a usuarios y la recepción de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos, estas se podrán seguir realizando a través de las líneas gratuitas nacionales 164 o 018000910164, o a través de la oficina virtual, la cual se encontrará en nuestra página web: [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co), y a través del correo electrónico [surtigas@surtigas.com.co](mailto:surtigas@surtigas.com.co)

2. Reanudar los términos suspendidos de las actuaciones administrativas de peticiones, reclamaciones, quejas y recursos que requieran de la realización de visitas en los inmuebles de los suscriptores y/o usuarios, lo que implica que todas las actuaciones administrativas que despliegue SURTIGAS S.A. E.S.P. y las que se encuentren en curso se adelantarán sin interrupción de términos.

3. Dejar sin efectos el Acto de Suspensión de Términos de las Actuaciones Administrativas de fecha 05 de abril de 2020 y el Acto de Prórroga de Suspensión de Términos de las Actuaciones Administrativas de fecha 23 de junio de 2020.

PARÁGRAFO: En todo caso SURTIGAS S.A. E.S.P. podrá revisar este acto en cualquier momento de acuerdo a lo que defina el Gobierno Nacional respecto a la Emergencia Sanitaria en el evento en que se establezcan causas respecto al comportamiento y propagación del virus COVID-19 que obliguen determinar nuevas medidas de suspensión de términos para las actuaciones administrativas del prestador.

4. La atención al público de manera presencial se continuará prestando de conformidad con los protocolos de bioseguridad establecidos por el Gobierno Nacional, en un horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm en **CARTAGENA BOLÍVAR** "Av. Pedro de Heredia Calle 31 No. 47-30"; de 7:30 am a 1:30 pm en **SINCELEJO SUCRE** "Calle 20A No. 25 – 54" y **MONTERIA CÓRDOBA** "Carrera 14 No. 48C-55"; y de 7:30 am a 11:30 am y 1:30 pm a 4:00 pm en los siguientes puntos:



**ARJONA BOLÍVAR** “Carrera 37 No. 71-02 Calle Portobelo”, **CARMEN DE BOLIVAR BOLÍVAR** “Carrera 51 No. 22-36 Centro”, **CAUCASIA ANTIOQUIA** “Carrera 20 No. 13-77 Barrio la Troncal”, **CERETE CÓRDOBA** “Calle 13A No. 10- 88 Centro”, **CHINU CORDOBA** “Calle 16 No. 9 – 60”, **CIENAGA DE ORO CÓRDOBA** “Calle 7 No. 22-91 Santa Teresa”, **COROZAL SUCRE** “Carrera 27 No. 28 – 08 local 11 C.C Boulevard Plaza”, **LORICA CÓRDOBA** “Calle 4 No. 22 – 96 Barrio Cascajal”, **MAGANGUÉ BOLÍVAR** “Av. Colombia Calle 16 No. 11 - 85 Piso 1”, **MOMPOX BOLÍVAR** “Carrera 3 No. 17 – 109 Piso 1”, **MONTELIBANO CÓRDOBA** “Calle 16 No. 03 – 85 Centro”, **PLANETA RICA CÓRDOBA** “Carrera 9 No. 17-85 Barrio Centro”, **SAHAGUN CORDOBA** “Carrera 13 No. 9 -34 Barrio Calle Larga”, **SAN MARCOS SUCRE** “Carrera 27 No. 18 - 91 Centro”, **SINCE SUCRE** “Calle 11 No. 10-05”, **TIERRALTA CÓRDOBA** “Calle 16 No. 8 - 66 Barrio Centro”, **SANTIAGO DE TOLU SUCRE** “Carrera 5 No. 13-22 Local 3 Calle Nueva”, **TURBACO BOLÍVAR** “Carrera 15 No. 24 -123 Local 3 Av. Pastrana”, **SIMITI BOLÍVAR** “Carrera 4 No. 11 -56”.

5. La presente decisión rige a partir de la fecha de su publicación. Dada en Cartagena de Indias D.T. y C., el día 07 de octubre de 2021.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads "Santiago M." with a stylized flourish above the name.

**SANTIAGO MEJÍA MEDINA**  
Representante Legal