

## 1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social: ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P

1.2. Nit: 891180001-1

1.3. ID (SUI - RUPS): 1014

1.4. Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Energía

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Comercialización

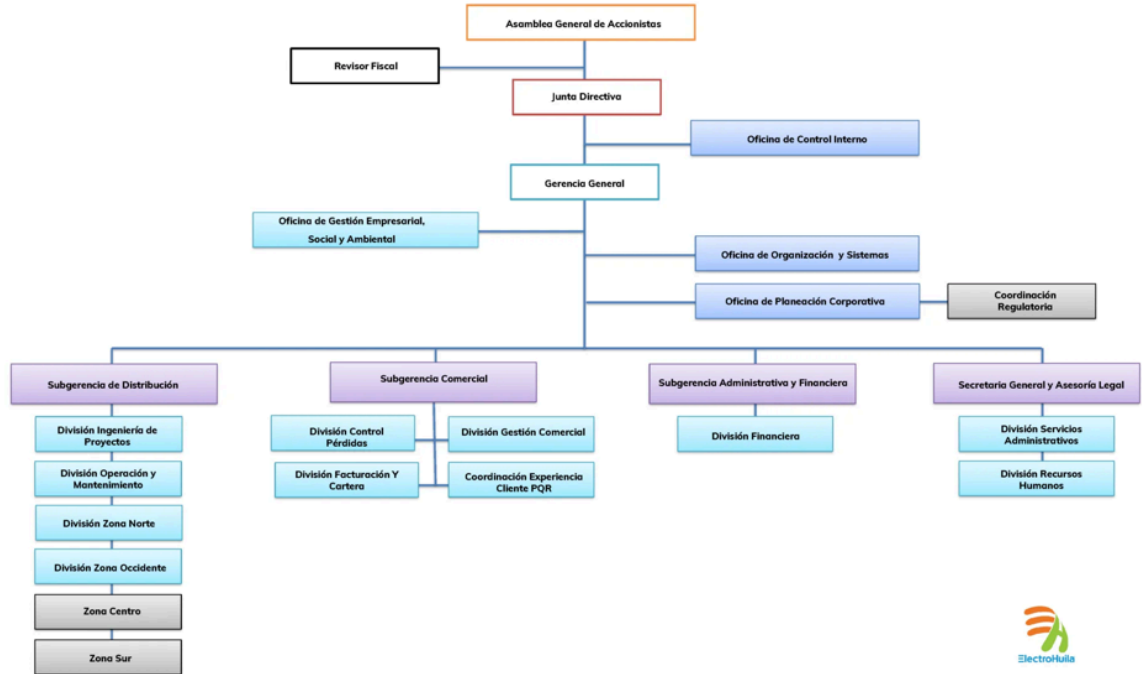
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1947-07-17

1.7. Generalidades de la prestadora.

<b>Tipo de Sociedad:</b>	<b>Sociedad por Acciones</b>
Razón Social:	ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P
Sigla:	ELECTROHUILA S.A. E.S.P.
Nit:	89118000 – 1
ID RUPS:	1014
Representante Legal:	Nika Duniezhka Cuellar Cuenca
Actividad Desarrollada:	Generación, Distribución y Comercialización
Año de Entrada en Operación:	17 de julio de 1947
Clasificación:	Sistema Interconectado Nacional
Fecha registro RUPS:	2006

1.8. estructura organizacional de ELECTROHUILA.

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**



La Ilustración 1 presenta la estructura organizacional de ELECTROHUILA.

Fuente: Página intranet ELECTROHUILA

ELECTROHUILA desarrolla un sistema de gestión el cual cuenta con las siguientes certificaciones: ISO 9001:2024, premio a la eficiencia energética y reconocimiento ambiental.

1.9. La composición accionaria de Electrohuila es la siguiente:

Tabla 1. Composición Accionaria ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

<b>Accionista</b>	<b>Participación</b>
MINISTERIO DE HACIENDA	83,05%
DEPARTAMENTO DEL HUILA	8,24%
INFIHUILA	6,24%
MUNICIPIO DE AIPE	0,39%
MUNICIPIO DE NEIVA	0,38%
MUNICIPIO DE PITALITO	0,34%
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA	0,23%
MUNICIPIO DE GIGANTE	0,11%
MUNICIPIO DE TIMANÁ	0,11%

MUNICIPIO DE CAMPOALEGRE	0,10%
MUNICIPIO DE RIVERA	0,10%
MUNICIPIO DE COLOMBIA	0,10%
MUNICIPIO DE LA PLATA	0,07%
MUNICIPIO DE AGRADO	0,05%
MUNICIPIO DE GUADALUPE	0,04%
MUNICIPIO DE YAGUARÁ	0,04%
MUNICIPIO DE TELLO	0,04%
MUNICIPIO DE GARZÓN	0,04%
MUNICIPIO DE TARQUI	0,04%
MUNICIPIO DE PALERMO	0,04%
MUNICIPIO DE SUAZA	0,03%
MUNICIPIO DE IQUIRA	0,03%
MUNICIPIO DE ACEVEDO	0,03%
MUNICIPIO DE LA ARGENTINA	0,03%
MUNICIPIO DE SAN AGUSTÍN	0,03%
MUNICIPIO DE HOBO	0,02%
MUNICIPIO DE OPORAPA	0,02%
MUNICIPIO DE PAICOL	0,01%
MUNICIPIO DE TESALIA	0,01%
MUNICIPIO DE SALADOBLANCO	0,01%
MUNICIPIO DE BARAYA	0,01%
MUNICIPIO DE PITAL	0,01%
MUNICIPIO DE TERUEL	0,01%
MUNICIPIO DE VILLAVIEJA	0,01%
MUNICIPIO DE ALTAMIRA	0,00%
CODENSA	0,00%

Fuente: Reporte Integrado Electrohuila 2024

Es importante resaltar que a 31 de diciembre de 2024, Electrohuila no realizó ni registró ninguna operación con los accionistas.

## **2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA**

2.1. Año del programa al que pertenece la acción: Año 2024 y hasta septiembre de 2025

2.2. Clase acción: Vigilancia  Inspección

2.3. Motivo de la acción: Especial  Detallada  Concreta

2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo  Perfilamiento de riesgo   
Evaluación de Gestión y Resultados  Monitoreo de planes  Denuncia ciudadana (Petición  
de interés general)  Otros

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Edificio Saire – Carrera 18 calle 9 Esquina

Descripción: Teniendo en cuenta la información registrada en el SUI de las PQR, la información registrada en las direcciones territoriales en relación con las PQR y la información de las problemáticas presentadas por los prestadores en relación con la atención al usuario, se realizó la priorización de las empresas con mayor número de reclamaciones y con identificaciones de mayores problemáticas, entre las cuales se encontró ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

2.6 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Punto único de atención presencial ubicado en carrera 18 con calle 9 esquina, Neiva - Huila

2.7. Criterios evaluados:

Evaluar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los Servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección.

### **3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN**

3.1. Criterios evaluados: Evaluar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de los Servicios públicos domiciliarios en materia de atención y protección.

La Superintendencia Delegada de Protección al Usuario y Gestión del Territorio, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 22 del Decreto 1369 de 2020, tiene entre sus funciones las 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 además, *“dirigir la supervisión de entidades vigiladas con el objeto de identificar las conductas que atentan contra los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, es así como, para la presente vigencia se establece la realización de una inspección a la empresa.”*

El presente informe, presenta un requerimiento del seguimiento y monitoreo a la empresa ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P., sobre las actividades que ejecuta en relación con la

atención de los usuarios y el trámite dado a las reclamaciones, con el fin de verificar el cumplimiento de los derechos de los usuarios de acuerdo con lo establecido en el régimen de los servicios públicos domiciliarios y la regulación vigente.

3.2 Marco temporal de evaluación: hasta diciembre de 2025

3.3. Marco legal de acción.

Ley 142 de 1994 “por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”

*“Artículo 9°. Derecho de los usuarios. Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor:*

*Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley*

*La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.*

*Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.*

*Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

*“Artículo 152. Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.*

*Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.*

Artículo 153. *De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

*Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.*

Artículo 154. *De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.*

*De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.*

*Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.*

(...)

*Artículo 155. Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.*

*Artículo 156. De las causales y trámite de los recursos. Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o de las condiciones uniformes del contrato. En las condiciones uniformes de los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.*

*(...)*

*Artículo 158. Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.*

*Artículo 159. De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.*

*<Artículo modificado por el artículo 20 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.*

*Si dentro del trámite de la apelación, la Superintendencia de Servicios Públicos estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a treinta (30) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.*

*PARÁGRAFO. Una vez presentado en forma subsidiaria el recurso de apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Superintendencia para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia".*

Ley 1437 de 2011 “*por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”

Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*”

Ley Estatutaria 1618 de 2013 “*Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.*”

NTC 6047 DE 2013 – Establece los Criterios y los Requisitos Generales de Accesibilidad y Señalización al Medio Físico Requeridos en los Espacios Físicos de Acceso al Ciudadano.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LO ADELANTADO**

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y a la Dirección Territorial Suroriente, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020, el día 03 de diciembre de 2025, se realiza la Evaluación Integral a la ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. (en adelante «ELECTROHUILA»), dentro del marco de las actividades de inspección, vigilancia y control que realiza la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

Dicha actuación tuvo como propósito efectuar el seguimiento y monitoreo a las actividades desarrolladas por la empresa en relación con la atención a los usuarios y el trámite de las reclamaciones, con el fin de verificar el cumplimiento efectivo del contrato de servicios públicos y de la normatividad vigente. Lo anterior, orientado a la promoción de los derechos de los usuarios y al fortalecimiento de un trabajo articulado que contribuya a la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Se indicó que, la evaluación debe permitir identificar áreas de mejora, para finalmente establecer compromisos con el fin de promover el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

##### **4.1 Información de fuente usada:**

- Información reportada en SUI para los años 2024 y 2025, relacionada con los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios ante el prestador.
- Información de entrada al sistema de gestión documental CRONOS.
- Revisión a respuestas dadas por el prestador a las reclamaciones hechas por los usuarios y, verificación del análisis de problemáticas identificadas en la Dirección Territorial Suroriente; por ello, se procedió a hacer revisión de algunos casos al azar, en donde los usuarios han hecho reclamaciones con el fin de verificar que la empresa prestadora esté dando el debido proceso.
- La demás incluida en expediente virtual de la Empresa.

## 5. EVALUACIONES REALIZADAS

### Canal de atención presencial:

Dentro del proceso de evaluación se tienen en cuenta los aspectos administrativos y reporte de información al SUI iniciando por una breve descripción de la Electrificadora del Huila S.A. E.S.P (ELECTROHUILA). La empresa en el departamento del Huila atiende a sus usuarios a través de cuatro puntos presenciales distribuidos en: zona Norte, zona Centro, zona Sur y zona Occidente, del departamento del Huila. Su punto de Atención Presencial principal, se encuentra ubicado en el edificio SAIRE de la carrera 18 con calle 9 esquina, de la ciudad de Neiva.

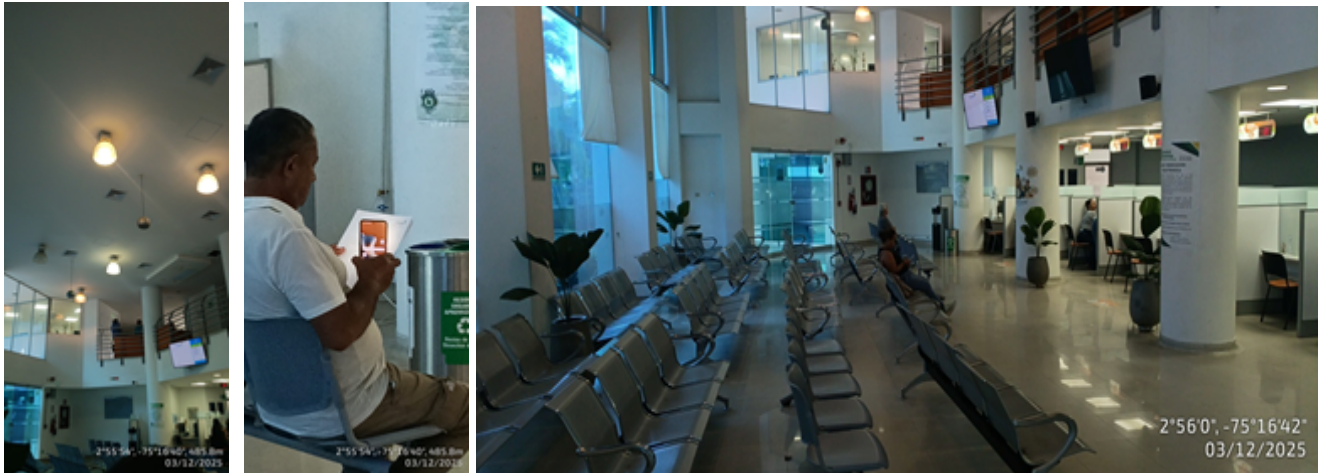
El punto de atención presencial es de un solo piso, ubicado en la esquina Carrera 18 No. 9, Barrio Calixto de la ciudad de Neiva - Huila. Su localización y accesibilidad son, en general, adecuadas, dado que cuenta con fácil acceso mediante transporte público y se encuentra en una zona centro oriente de Neiva aproximadamente.



La inspección física en la Sede SAIRE (Neiva) y la evaluación de canales virtuales arrojaron resultados alarmantes frente a los Atributos del Buen Servicio. Las instalaciones no cuentan con adecuaciones efectivas para el acceso de personas usuarias de silla de ruedas (rampas) o con movilidad reducida, ni con baños señalizados o infraestructura inclusiva para personas con discapacidad. La entrada y corredores de ingreso a baños no cumplen con las medidas requeridas para permitir una circulación adecuada de personas en silla de ruedas, de talla baja o con movilidad limitada.



El punto de atención cuenta con señalización de evacuación en caso de emergencia, ventilación y condiciones de limpieza. Dispone de una sala de espera con espacio suficiente y sillas para los usuarios. Asimismo, cuenta con diez módulos de atención, los cuales están separados por vidrio y estructuras que podrían dificultar una comunicación eficiente con los usuarios de los servicios públicos. Por ello, se sugiere evaluar una disposición más cercana, accesible y amigable para mejorar la interacción. El punto de atención se encuentra con reducido sistema de iluminación a causa de avería de luminarias, lo que ocasiona dificultad de lectura en los usuarios.



Si bien el punto cuenta con una cartelera, en ella NO se exhiben los formatos de reclamación o los formatos de recursos, al igual que información de interés general para los usuarios, pese a que estos deben estar disponibles de manera visible y accesible para los usuarios no están ubicados a la vista del público.



La empresa acogió la recomendación y dispuso a manera de compromiso atender y subsanar la observación.

Análogamente, el punto de atención no dispone de herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad visual, como sistema braille, señalización en alto contraste o admisión de perros guía; tampoco cuenta con apoyos para personas con discapacidad auditiva, como servicio de lengua de señas, centro de relevo o personal capacitado en accesibilidad comunicacional.

En la cartelera NO se encuentran publicadas la Carta de Trato Digno y el contrato de condiciones uniformes para consulta por parte del usuario.

Respecto a los baños disponibles para los usuarios, se recomienda que estos estén señalizados en sala de espera y permanezcan accesibles en todo momento, ya que actualmente no están debidamente demarcados y su acceso se ve restringido debido a que la puerta permanece ocasionalmente cerrada y con previa autorización de personal del prestador.

Durante la visita de inspección se evidencia alto grado de humedad en el cielorraso del área de atención al usuario, este estado de la infraestructura se encuentra en alto grado de riesgo para el usuario por el desprendimiento y caída de objetos.

Accesibilidad que resulta discriminatoria: Se verificó que el punto de atención carece de rampas, señalización Braille y personal capacitado en lengua de señas. Esto vulnera la Ley Estatutaria 1618 de 2013 y la NTC 6047.

La inspección física permitió constatar barreras de accesibilidad e inclusión, señalización Braille y adecuaciones, así como riesgo por deterioro (humedad crítica) en zona de espera. Estas condiciones afectan la dignidad del usuario y la obligación de prestar atención incluyente y segura.

Asimismo, se evidenció opacidad informativa: ausencia de visibilidad del CCU y falta de formatos físicos para radicación de recursos, lo cual limita transparencia y dificulta el ejercicio del derecho de contradicción.



### **Canal Telefónico**

Durante la interacción en el canal telefónico asociado a la línea gratuita (018000952115) se evidenció que la llamada fue atendida en el primer intento de comunicación con el prestador y con un tiempo prudente de espera.

Respecto a la orientación brindada por el asesor, se solicitó información sobre un caso de reclamación siendo rechazada debido a que la línea telefónica (018000952115) está asignada por parte del prestador para atención de emergencias técnicas y no de atención al usuario. El orientador no trasladó la llamada al área correspondiente como tampoco indicó con claridad a qué línea debe comunicarse el usuario. Para el Ente de Control es fundamental que todos los funcionarios del operador, especialmente quienes atienden al usuario, conozcan de manera clara el marco legal aplicable y los derechos que la ley otorga a los usuarios.

Adicionalmente, se realizaron llamadas a los números de las líneas telefónicas (608 8664600 - 608 8664646) que se registran en la página web de la prestadora, los cuales no se encuentran activos. Es importante resaltar que estas líneas telefónicas corresponden a numeración de telefonía fija.

Prueba de efectividad (28/11/2025): las líneas fijas 608 8664600 y 608 8664646 se encontraron fuera de servicio (intentos 11:56 a.m. y 11:58 a.m.). Adicionalmente, se reportaron retardos del canal WhatsApp entre 30 y 60 minutos por mensaje, en contravía del estándar de oportunidad y calidez de la atención.

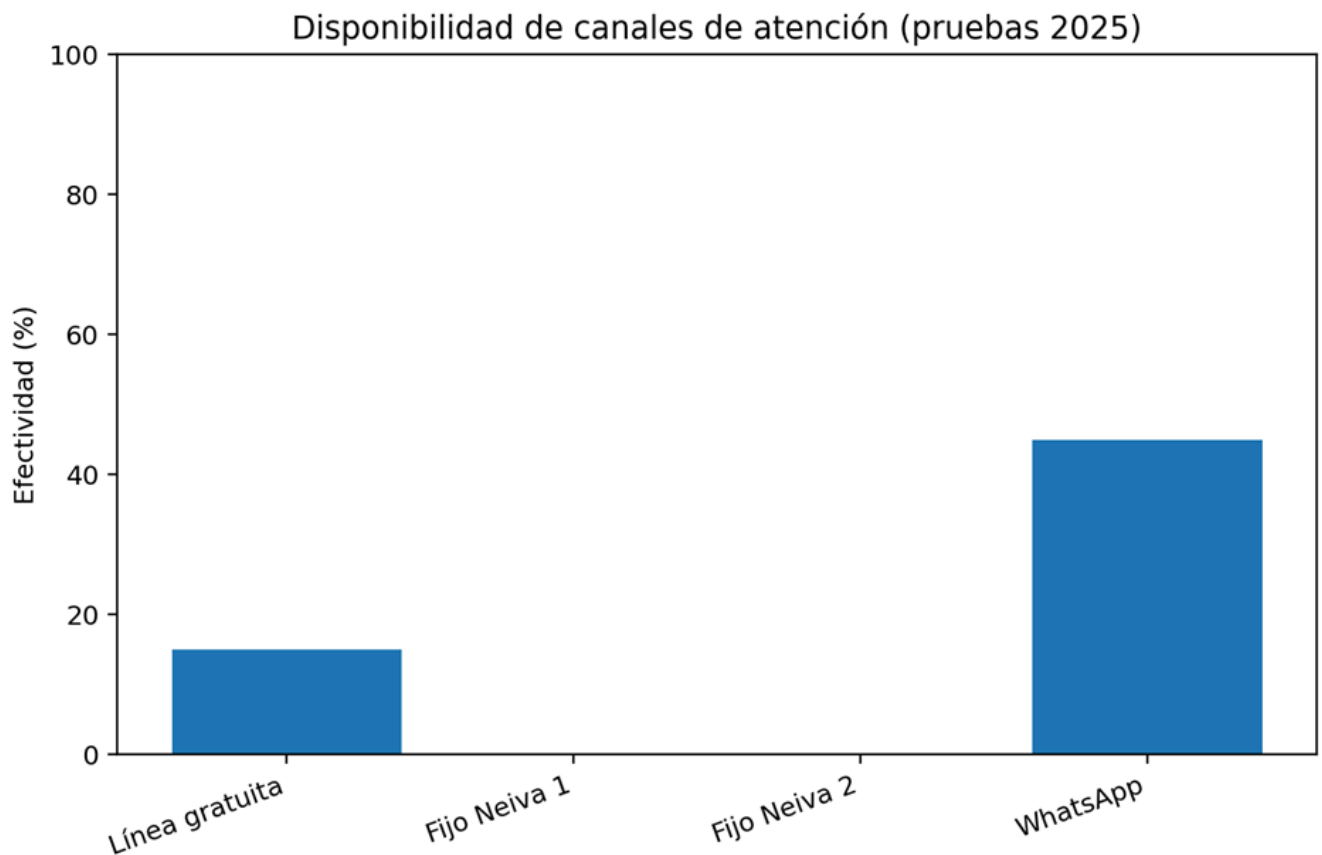


Gráfico 3. Nivel de disponibilidad de canales

## **Chat**

En cuanto al chat de WhatsApp tiene tiempos de respuesta elevados (30 a 60 minutos) y no permite la radicación de PQR toda vez que por dicho medio sólo se permite la atención de emergencias, cuando el usuario plantea trámites distintos a las emergencias, el canal orienta sobre el uso de correo y canal presencial, pero no se garantiza desde el propio chat la generación de un radicado ni la trazabilidad integral de las solicitudes que inician por este medio.

## **Atención página web**

Durante la verificación realizada, se constató que la página web de la empresa (<https://www.electrohuila.com.co/>) cuenta con un menú superior organizado de manera temática, lo cual permite al usuario identificar de forma relativamente intuitiva la información relevante relacionada con el servicio, dando cumplimiento a la exigencia de una estructura temática clara y ordenada.

El diseño del sitio emplea fondo claro, tipografías legibles y bloques de información destacados, facilitando la navegación y la identificación de los servicios principales. No se evidenciaron barreras de lectura atribuibles al uso de colores, contrastes o fuentes tipográficas.

En la sección “Contáctenos” se presenta de manera clara y accesible la información básica de contacto, incluyendo puntos de atención presencial, números telefónicos, línea gratuita y correo electrónico institucional, destacándose el correo [radicacion@electrohuila.co](mailto:radicacion@electrohuila.co) como canal para la recepción de solicitudes.

En la sección “Trámites Usuarios” se verificó la existencia de un listado de trámites disponibles para los usuarios, tales como reclamación por fallas en el servicio, reclamación de facturación, presentación de recursos, solicitudes de cuentas nuevas, conexión de autogeneradores, entre otros, no obstante, es necesario que todos los trámites enunciados cuenten con los formatos e instructivos pertinentes. Los enlaces explorados durante la inspección funcionan adecuadamente. Así mismo, la información publicada se observó actualizada y pertinente para los fines de atención al usuario.

En materia de accesibilidad visual, se comprobó la existencia de un botón de “Accesibilidad”, constituyéndose en un sistema de apoyo equivalente a herramientas como ConVerTIC, dirigido a personas con baja visión o dificultades de lectura.

Respecto a la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, se identificó un recurso de lengua de señas en forma de ventana flotante ubicada en el menú principal, mediante el cual se brinda

información institucional básica en lenguaje de señas. Sin embargo, se evidenció que este recurso no se extiende de manera sistemática a contenidos críticos para la protección del usuario, tales como trámites de PQR, facturación, suspensión y reconexión del servicio, derechos del usuario y recursos procedentes.

El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se encuentra publicado en formato PDF y es accesible desde el menú dirigido a los usuarios, permitiendo su consulta en línea.

Sin embargo, se identificaron aspectos que pueden constituir barreras de acceso a los derechos de los usuarios. En particular, en la sección de trámites del usuario – reclamaciones, se señala expresamente que *“solo se aceptan archivos en formato PDF o PDF/A legible (no fotos de celular)”*. Por lo que se sugiere que no resulta procedente advertir al público que no se aceptarán peticiones por el solo hecho de no presentarse en un formato específico.

Adicionalmente, se constató que el aplicativo Electrohuila en línea no permite la radicación de solicitudes sin que estas se encuentren asociadas a una cuenta contrato, situación que representa una barrera de acceso para la presentación de peticiones, quejas o reclamos por parte de personas que aún no cuentan con un contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.

Teniendo en cuenta lo advertido anteriormente y bajo las pruebas y en el ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control consagradas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, y en concordancia con los artículos 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020, se procedió a realizar una evaluación técnica, jurídica y administrativa de la gestión de ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. (ELECTROHUILA).

### **Diagnóstico estadístico de reclamaciones (SUI y CRONOS)**

Se efectuó auditoría de consistencia y trazabilidad de los datos reportados por el prestador, contrastando la información del SUI con la realidad operativa del sistema CRONOS. El objetivo fue detectar patrones de causalidad, concentración de inconformidades, oportunidad en las respuestas y riesgos jurídicos asociados

Respecto del análisis de causalidad y concentración, los registros evidencian concentración crítica de inconformidades en el componente de facturación. La mayoría de PQRS se asocia a causales de medición del consumo, lectura y/o ajustes, lo que sugiere fallas sistemáticas en la cadena medición-lectura-facturación y un potencial traslado de ineficiencias al usuario.

Etiquetas de fila	Cuenta de DetalleCausal
<b>FACTURACION</b>	<b>2602</b>
Clase de uso incorrecto (industrial comercial oficial otros)	14
Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora refinanciación cartera o acuerdos c	46
Cobro de consumoregistrado pormedidor de otropredio	5
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.	3
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.	63
Cobro derevisiones	4
Cobro múltiple y/o acumulado	1
Cobro múltiple y/oacumulado	25
COBRO POR PROMEDIOS	8
Cobro por serviciosno prestados	17
Cobro porreconexión noautorizada por la empresa	2
Cobro porRecuperación de consumos	140
Cobros inoportunos	42
Cobros porconexión reconexión reinstalación.	38
Cobros porpromedio	9
Datos generalesincorrectos	9
Descuento por predio desocupado	2
Entrega inoportunao no entrega de lafactura	7
ERROR EN CÁLCULOS REALIZADOS	5
Estrato incorrecto	27
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	57
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	1910
Inconformidad conel Aforo	5
Inconformidad pordeviaciónsignificativa	80
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	2
Negación de lasolicitud desuspensión	3
Solicitud derompimiento deSolidaridad	23
Subsidios ycontribuciones	34
suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación	9
Tarifa incorrecta	12
<b>PRESTACIÓN</b>	<b>869</b>
Estado de laInfraestructura	52
Fallas en laconexión delservicio	27
Interrupciones en la prestación del servicio	91
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	188
No conexión delservicio	91
Quejas Administrativas	3
QuejasAdministrativas	255
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	79
Terminación delcontrato	27
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.	56

### Gráfico 1. Distribución general de PQRS

A su vez, a propósito de la evaluación de oportunidad y represamiento, La auditoría al sistema CRONOS evidencia un volumen significativo de radicados pendientes (40,7%), lo cual incrementa el riesgo de vencimiento de términos, configuraciones de silencio administrativo positivo en los casos aplicables y acciones judiciales por mora. La gestión parcial sugiere cuellos de botella operativos y/o ausencia de un modelo de priorización orientado a riesgo.

Estado de radicados en sistema CRONOS (auditoría 2024-2025)

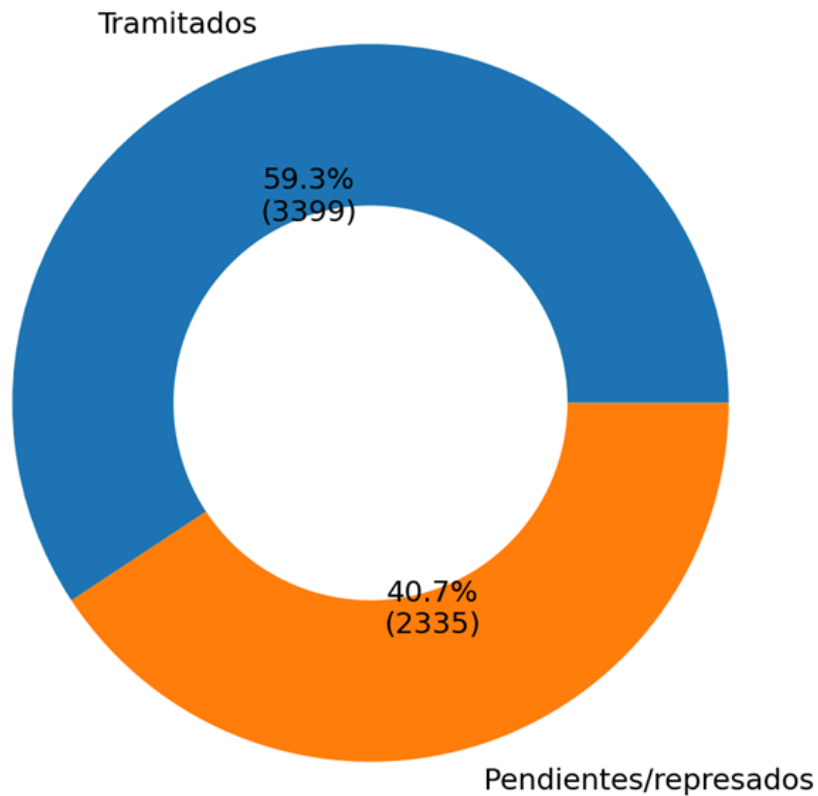


Gráfico 2. Eficiencia de respuesta en sistema CRONOS

Indicador	Valor	Implicación jurídico-regulatoria
Total radicados	5.734	Alta demanda de intervención; riesgo reputacional y de tutela por mora.

Tramitados	3.399	Gestión parcial; requiere control de términos y trazabilidad de notificación.
Pendientes/represados	2.335	Riesgo de vencimientos y SAP; necesidad de plan de choque y priorización por impacto.

Cuadro 1. Indicadores de gestión verificados en CRONOS

## 6. EVALUACIÓN GESTIÓN DE TRÁMITES

La Dirección Territorial Suroriente procedió a hacer revisión de algunos casos al azar de reclamación por parte de los usuarios, lo anterior a efectos de revisar si la respuesta fue oportuna, si hubo respuesta de fondo, si se notificó en debida forma y para finalizar, si se soluciona el requerimiento del usuario en primer contacto. A continuación, un cuadro con el resumen de la revisión y las conclusiones de dicho análisis:

Se revisó la trazabilidad de expedientes seleccionados aleatoriamente, encontrando prácticas que podrían afectar el derecho de defensa y el régimen especial de recursos del usuario. La evaluación verificó: (i) procedencia y trámite de recursos; (ii) motivación y notificación; (iii) integridad del expediente y consistencia entre lo radicado y lo decidido.

Caso Paula Perdomo y Saray Rivas: se observó tipificación de reclamaciones individuales como “interés general” para negar la procedencia de recursos; así como también se le indicó en la interposición de los recursos que no procedía y erróneamente se les orientó para que colocaran recurso de queja. Este comportamiento es incompatible con el debido proceso, en cuanto impide el acceso a la segunda instancia administrativa ante la SSPD e implica Vulneración al régimen de recursos (arts. 154 y 159 Ley 142/94).

Caso Inmobiliaria Félix Trujillo (Rad. 20235294823402): se verificó rechazo del recurso de apelación alegando ausencia de interposición, pese a que en el expediente reposa escrito donde se solicita de manera expresa y subsidiaria. El hallazgo sugiere fallas de gestión documental y riesgo de nulidad por falsa motivación o desconocimiento del expediente.

Caso María Helena Castrillón (Cuenta 336630981): la anomalía fue detectada el 20/09/2023 y el cobro se notificó el 14/11/2024 (aprox. 14 meses). El artículo 150 de la Ley 142 restringe los cobros inoportunos por errores u omisiones, salvo prueba de dolo del usuario. En consecuencia, la extemporaneidad compromete la legalidad del cobro y expone al prestador a devoluciones y litigios, configurando decadencia de la competencia temporal (art. 150 Ley 142/94)

			RPTA OPORTUNA		RPTA DE FONDO		NOTIFICACIÓN EN DEBIDO FORMA		SOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO		OBSERVACIÓN
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	CONTRATO	847783835	x								
	No. PQR	05-PQR-010050-E-2025									
	FECHA PQR	22/4/2025									
	NOMBRE USUARIO	DIEGO ANDRES PARRA CALDERON									
	CAUSAL DE RECLAMACIÓN	Rompimiento de solidaridad									En la ficha de envío de expediente tiene una clasificación distinta a la que corresponde
	FECHA RESPUESTA	13/5/2025	x		x		x			x	
	RESPUESTA	05-PQR-012051-S-2025	x		x					x	
	PROCESO DE NOTIFICACIÓN	Electrónica									
RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN	21/5/2025										
RESPUESTA DE REPOSICIÓN	3/6/2025	x		x		x			x	Expediente remitido de manera tardía el día 26/09/2025, incumpliendo el término establecido en la circular externa 20221000000364 del 29/06/2022.	
2	CONTRATO	377870138									En inspección presencial al punto de atención de PQRS de la prestadora, se pudo verificar que a la fecha el prestador no ha dado solución de fondo a la situación de la usuaria frente a la normalización del servicio.
	No. PQR	05-PQR-017806-E-2023									
	FECHA PQR	30/8/2023									
	NOMBRE USUARIO	MERCEDES VARGAS									
	CAUSAL DE RECLAMACIÓN	Cobro acumulado									Usuaría sin servicio normalizado.
	FECHA RESPUESTA	19/9/2023	x		x		x			x	
	RESPUESTA	05-PQR-022427-S-2023									
	PROCESO DE NOTIFICACIÓN	Física									
RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN	11/10/2023										
RESPUESTA DE REPOSICIÓN	11/10/2023	x		x		x			x	Inicialmente rechazaron los recursos, la superintendencia declaró la procedencia de estos y en el trámite del recurso de apelación ordenó retirar el cobro de los valores facturados.	

### Análisis Estadístico y Diagnóstico de la Gestión de PQRS

A partir del análisis de la información reportada al Sistema Único de Información (SUI) y la validación en el sistema de gestión documental de la entidad "CRONOS", se identificaron fallas estructurales en la prestación del servicio y en la determinación de consumos:

Deficiencia en el Proceso de Facturación: Se evidencia que el 75% de las reclamaciones (2.602 casos) versan sobre facturación. La prueba reina es la recurrencia del código de causal "Inconformidad con la

*medición del consumo*", la cual concentra 1.910 registros (73.4%). Jurídicamente, esto sugiere una debilidad en el cumplimiento de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994, referentes al derecho del usuario a que sus consumos se midan mediante instrumentos precisos.

Deficiencia en Seguridad Operativa: Se identificaron 188 casos de *"No atención de condiciones de seguridad o riesgo"*. El prestador está omitiendo su deber de diligencia y cuidado, exponiendo la integridad de los usuarios, lo cual contraviene la naturaleza del servicio público como actividad de riesgo.

Respecto de la evaluación del Debido Proceso y Régimen de Recursos, la inspección en sitio permitió recaudar pruebas documentales que demuestran una vulneración sistemática al derecho de defensa:

Denegación del Derecho a contradicción y recursos de Ley. Prueba Recaudada: expedientes de Paula Perdomo Arrigui y Saray Elena Rivas. En este caso el prestador calificó erróneamente reclamaciones individuales de facturación como peticiones de "interés general" para evitar la concesión de los recursos de Reposición y Apelación y se les orientó para la interposición del recurso de queja. Esta conducta constituye un fraude a la ley y una vía de hecho administrativa, pues desconoce el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, el cual garantiza que contra los actos de negativa de servicio, suspensión, terminación, corte y facturación proceden siempre los recursos de ley.

Inducción al Error: Se probó que el prestador orientó a los usuarios a interponer el Recurso de Queja de manera directa, sin haber agotado la Reposición, contraviniendo el trámite administrativo obligatorio. Violación al Límite Temporal de Cobro (Art. 150 Ley 142/94). Prueba Recaudada: Expediente de la usuaria María Helena Castrillón (Cuenta No. 336630981).

Se constató que la anomalía fue detectada el 20/09/2023, pero la decisión de cobro por recuperación de consumo se notificó el 14/11/2024. Transcurrieron 14 meses, superando el límite perentorio de cinco (5) meses establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994. En consecuencia, el cobro es nulo por pérdida de la competencia temporal del prestador.

Para el caso de la inmobiliaria Félix Trujillo, se encontraron Barreras al Ejercicio del Derecho de Defensa. El prestador rechazó el recurso alegando que no fue interpuesto, a pesar de que en el expediente reposa el escrito original donde se solicita expresamente la apelación subsidiaria. Esto representa una violación al principio de buena fe y al derecho de petición.

Caso Daniel Eduardo Jordán: Rechazo de recursos por no pago de sumas no disputadas. Prueba: Acto Administrativo No. 05-PQR-021077-S-2023. El prestador incumplió el artículo 155 de la Ley 142/94, al

no informar de manera clara al usuario cuáles eran las sumas objeto de reclamo y cuáles debía pagar para admitir el recurso, trasladando una carga desproporcionada al usuario.

Frente a las revisiones efectuadas y las oportunidades de mejora, se le expuso al prestador las consideraciones a efectos que se tengan en cuenta en los trámites que se adelantan.

**Síntesis de hallazgos, soporte normativo y calificación:**

<b>No.</b>	<b>Hallazgo probado</b>	<b>Fundamento normativo principal</b>	<b>Calificación</b>
1	Cobro de recuperación tras aprox. 14 meses (Cuenta 336630981)	Art. 150 Ley 142 de 1994 (cobros inoportunos)	GRAVE
2	Rechazo/negación de recursos por tipificación improcedente ("interés general")	Arts. 154 y 159 Ley 142 de 1994; Art. 29 C.P.	CRÍTICA
3	Riesgo por suspensión sin separación de valores (verificación de práctica)	Art. 155 Ley 142 de 1994 (pago para recurrir y condiciones)	CRÍTICA
4	Barreras físicas y falta de inclusión (Braille, accesibilidad, formatos)	Ley 1618 de 2013; NTC 6047; estándar de servicio al ciudadano	ALTA

5	Represamiento de PQRS en CRONOS con riesgo de vencimientos	Régimen de derecho de petición del usuario; Art. 158 Ley 142 (SAP en casos aplicables)	ALTA
---	--	--	------

## 8. CONCLUSIONES

Realizada la visita de inspección a la empresa ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A.S. E.S.P., en relación con el funcionamiento de los canales de atención al usuario, a continuación, se presentan las conclusiones.

El personal de Servicio al cliente NO cuenta con el conocimiento necesario en aplicación del Art 154 de la Ley 142 de 1994, procedimiento de trámite de reclamación, términos para usuario y prestador.

El punto de atención presencial no cumple en su mayoría con los requerimientos y condiciones para garantizar el acceso a todos los usuarios de los SPD, incluso la población en situación de discapacidad.

Durante la visita de inspección, se ha evidenciado el interés por parte del prestador en adoptar las sugerencias efectuadas por el equipo de inspección, para llevar a cabo las acciones que permitan superarlas, siempre con actitud de escucha y con ánimo de cumplir con las normas a los que están sujetos y la mejora continua de la atención al usuario.

En el punto de atención no se tiene contacto con el centro de relevo, ni personal debidamente capacitado para la atención de personas con disminución y/o ausencia de capacidad auditiva. Dos colaboradores manifestaron recibir capacitación aproximadamente hace tres años

## 9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Ajustes al portal web para habilitar cualquier tipo de formato en la radicación de PQR y herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva (implementación del Centro de Relevo o intérprete, sistema braille, entre otros).

Estandarización de protocolos de servicio, identificación del funcionario y verificación de satisfacción en todos los canales. Dando aplicación a las disposiciones contenidas en la Norma Técnica NTC 6047 de 2013, a efectos de prestar la atención al ciudadano garantizando la accesibilidad y señalización de los espacios físicos de acceso al ciudadano en los puntos de atención presenciales dispuestos por el prestador. Lo anterior, implica entre otros aspectos, disponer en todos los puntos presenciales de

ventanillas para la atención preferencial, permitir el acceso a los usuarios en situación de discapacidad, mejorar las condiciones de accesibilidad (mujeres embarazadas, adulto mayor, personas con discapacidad visual y /o auditiva, etc y disponer de baños adecuados.)

Formular y llevar a cabo un programa de capacitación al equipo de colaboradores involucrados y que tengan contacto directo o indirecto con los usuarios, en temas relacionados con los derechos de los usuarios en el proceso de atención, orientación y trámite de las reclamaciones, en particular, lo establecido en el capítulo VII sobre la DEFENSA DEL USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA, contenido en los artículos 152 al 159 de la Ley 142 de 1994.

La empresa incurrió en, violación al debido proceso por rechazos injustificados de recursos, incumplimiento de términos legales de remisión de expedientes (retrasos de hasta 6 meses), inobservancia de la jurisprudencia del Consejo de Estado respecto a la validez de radicados electrónicos fuera del horario de oficina (Sentencia 2011-00635).

<b>Hecho Probado</b>	<b>Sustento Normativo</b>	<b>Gravedad</b>
Recuperación extemporánea (>5 meses)	Art. 150 Ley 142 de 1994	Alta
Rechazo de recursos por "Interés General"	Art. 154 Ley 142 de 1994	Crítica
Falta de accesibilidad inclusión	Ley 1618 de 2013 / NTC 6047	Alta
Suspensión sin separación de valores	Art. 155 Ley 142 de 1994	Crítica

Esta evaluación combinó: auditoría forense de información, contraste SUI vs. sistema comercial CRONOS; revisión de expedientes escogidos aleatoriamente para verificar trazabilidad de decisiones y recursos; pruebas de efectividad de canales telefónicos, virtuales y presenciales y verificación de condiciones de accesibilidad e inclusión; verificación de compromisos y acuerdos suscritos en acta de visita.

El análisis se apoya en el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994, en los principios del debido proceso administrativo art. 29 C.P. y en el estándar institucional de servicio al

ciudadano establecido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Manual de Servicio al Ciudadano.

El prestador debe garantizar atención oportuna, efectiva, incluyente y transparente, con información clara y mecanismos accesibles para radicar PQRS y ejercer recursos. Estos criterios no son meramente formales: constituyen condiciones mínimas de protección al usuario y sirven como referente para valorar brechas de calidad y legalidad en la atención.

Jurisprudencia relevante, la Corte Constitucional ha reiterado que el derecho de petición es exigible frente a empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y su trámite debe respetar términos y debido proceso; la protección del usuario en materia de facturación exige que la factura cumpla requisitos mínimos y que la medición sea verificable; el Consejo de Estado ha desarrollado criterios sobre el alcance de los cobros inoportunos (art. 150 Ley 142) y sobre el silencio administrativo positivo (art. 158 Ley 142) como consecuencia de mora en la respuesta.

### **Recomendaciones**

Se evidencia un patrón de riesgo regulatorio asociado a fallas recurrentes en medición/determinación del consumo, represamiento de PQRS y prácticas que afectan el régimen de recursos y el debido proceso. De persistir, estos factores incrementan la probabilidad de acciones de tutela por mora y vulneración del derecho de petición, así como litigios por cobros inoportunos y decisiones insuficientemente motivadas, por lo anterior se presenta las siguientes recomendaciones:

Plan de choque para reducción de pendientes y control de términos;

Auditoría de medición y lecturas, priorizando causales de facturación;

Estandarizar plantillas y rutas de decisión garantizando recursos de reposición y apelación;

Ejecutar compromisos de accesibilidad y publicación de formatos;

Trasladar a la Dirección de Investigaciones la evaluación de apertura de actuación sancionatoria cuando a ello haya lugar.

<b>Eje</b>	<b>Compromiso (síntesis)</b>	<b>Fecha</b>	<b>Efecto esperado</b>
------------	----------------------------------	--------------	------------------------

Accesibilidad e inclusión	Señalización Braille y formatos para PQRS/recursos; mecanismos para discapacidad auditiva y visual	07/01/2026 16/02/2026	-	Reducción de barreras; atención incluyente
Transparencia y lenguaje claro	Incorporar gráficos e ilustraciones; actualizar carta de trato digno y publicarla en web y sede	07/01/2026 16/02/2026	-	Mayor comprensión del trámite; menos quejas por información
Debido proceso	Publicar formatos de reposición y apelación; ajustar plantillas indicando autoridad, términos y vía de impugnación	07/01/2026 13/01/2026	-	Garantía de contradicción y 2ª instancia
Gestión y control	Estandarizar horarios y reportar estadísticas (normalización de consumos; recursos remitidos a SSPD)	13/01/2026 16/02/2026	-	Trazabilidad; reducción de mora y riesgo SAP

**Cuadro 3. Extracto de compromisos priorizados (Acta 001)**

Compromisos suscritos en Acta 001 (03/12/2025) y enfoque de cierre

El Acta 001 de inspección y vigilancia recoge compromisos orientados a accesibilidad, lenguaje claro, disponibilidad de formatos, capacitación en defensa del usuario (Capítulo VII Ley 142) y estandarización de horarios y plantillas. La responsable designada es la Coordinadora de Experiencia al Cliente (Luz Adriana Vargas Cerquera), con hitos principales al 07/01/2026, 13/01/2026 y 16/02/2026; y reunión de seguimiento proyectada para el 04/03/2026.

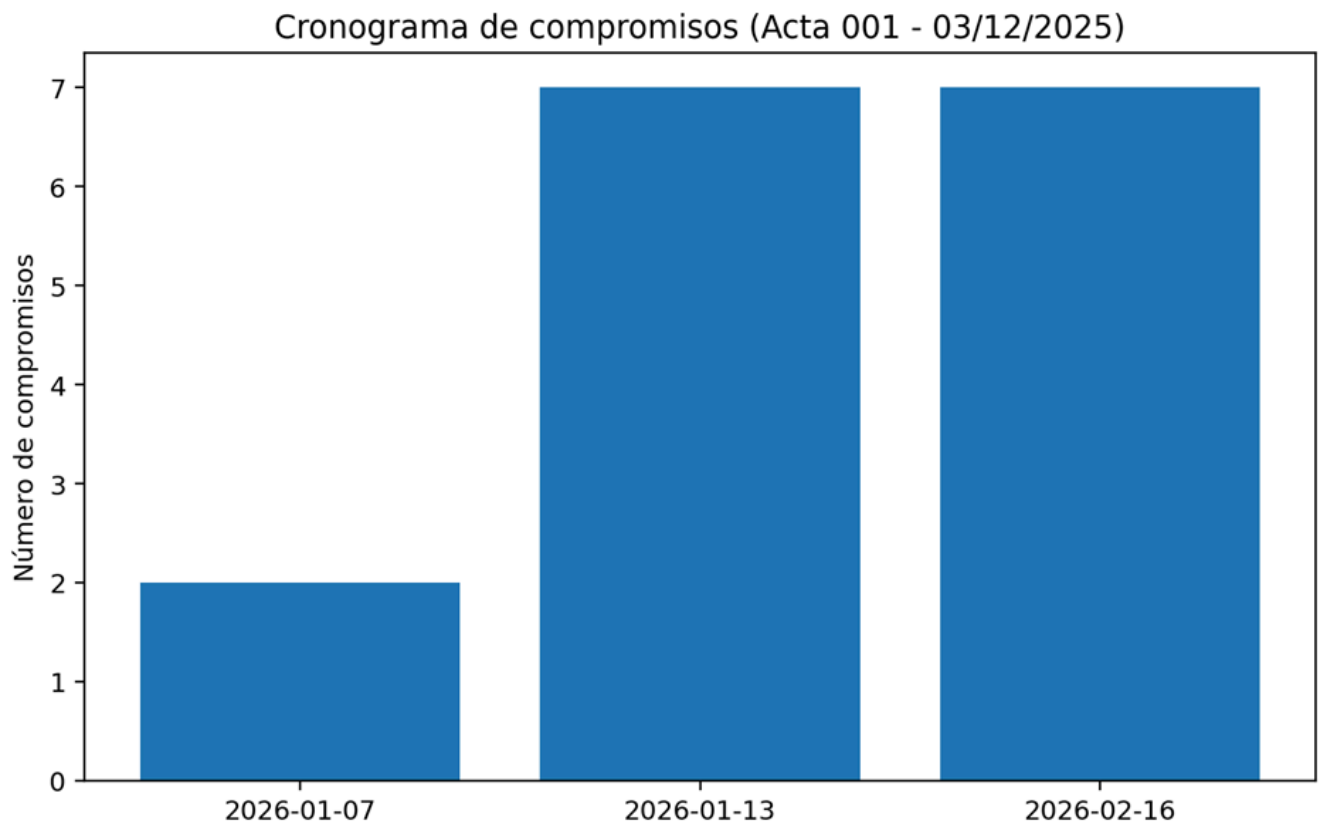


Gráfico 5. Distribución de compromisos por fecha de cumplimiento

## **10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN (Menciona nombres y apellidos completos)**

### 10.1 Responsable General

Ivan Dario Romero Vega – Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

Anyi Viviana Manrique Amaya – Director Territorial Surorientado

### 10.2 Equipo de Evaluación

Brayan Esteban Velandia Sánchez - Profesional SDPUGT

Kelly Johana Melo Laitonv - Profesional Dirección Territorial Suroriente

Álvaro José Rodríguez Cortes – Contratista SDPUGT

Daniela Salazar Escobar - Contratista Dirección Territorial Suroriente

Elmer Polonia Ninco - Contratista Dirección Territorial Suroriente

## **11. ANEXOS**

Acta de inspección y vigilancia No. 01 realizada el día 03 de Diciembre de 2025

VI-F-023 EVALUACIÓN CANALES DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS: Checklist, Información General sobre aspectos de protección al usuario y evaluación  
de canales: Presencial, Telefónico, Virtual y de Transparencia y Acceso a la Información.



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

ACTA

Inspección y vigilancia: Derechos de los usuarios en sede de empresa  
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P. - ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

Acta No. 01	Fecha: Neiva, 03 de diciembre de 2025	
Lugar: CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO Carrera 18 calle 9 Neiva, Huila	Hora inicio: 9:00 am.	Hora final:

ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
Anyi Viviana Manrique Amaya	Directora Territorial Suroriente	
Álvaro José Rodríguez Cortes	Contratista Profesional Delegada para la Protección del usuario y Gestión en Territorio	
Brayan Esteban Velandia Sánchez	Profesional Delegada para la Protección del usuario y Gestión en Territorio	
Kelly Johana Melo Laiton	Profesional Dirección Territorial Suroriente	
Daniela Salazar Escobar	Contratista Apoyo IVC DTSOR	
Elmer Polonia Ninco	Contratista Apoyo IVC DTSOR	
Angela María Cuellar Pineda	Contratista Profesional IVC DTSOR	
Cesar Augusto Ramos Rojas	profesional ElectroHuila	
Luz Adriana Vargas Cerquera	Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	
Juan Garay Rubiano	Profesional ElectroHuila	
María Paula Motta Manchola	Profesional ElectroHuila	
Gerson Andres Herrera	Profesional ElectroHuila	

ORDEN DEL DIA:

1°. Presentación del objeto de la actividad de Inspección y Vigilancia a la garantía de los derechos de los usuarios en sede del prestador ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P. - ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

2°. Revisión respuesta reclamaciones y análisis de problemática identificadas en la Dirección Territorial Suroriente.

3° Informe evaluación canales y puntos de atención.

4° Elaboración de acta, suscripción de compromisos y firma.

## **DESARROLLO:**

1. En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio y la Dirección Territorial Suroriente, en los artículos 22 y 24 del Decreto 1369 de 2020, se efectuó inspección en sitio a ELECTROHUILA S.A. E.S.P., durante el día 03 de diciembre de 2025.

Se informa que el propósito de esta visita es promover los derechos de los usuarios y fomentar un trabajo articulado para mejorar la atención a los ciudadanos. La evaluación permitirá identificar áreas de mejora y establecer compromisos con el fin de promover el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

Se presentaron a la reunión dos abogados de escritas de la prestadora Electrohuila, junto con el encargado de cumplimiento de requerimientos ante la Superservicios el profesional Cesar A. Ramos, y la Coordinadora Luz Adriana Vargas. Inicialmente las personas de la Superintendencia y de la empresa Electrohuila se presentaron con sus nombres y cargos. De igual forma procedieron los funcionarios y contratistas de la Superservicios.

Se dieron a conocer los objetivos de la visita, los cuales son:

### **Objetivos:**

- Evaluar canales de atención presencial, telefónico y virtual con el fin de verificar la transparencia y el acceso a la información.
- Verificar el procedimiento interno de la empresa para la recepción y trámite de Derechos de Petición, recursos de reposición en subsidio de apelación y de queja.
- Verificar el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

### **Metodología:**

- **Revisión de documentación:** Inspección de informes, procedimientos y registros relacionados con la atención al usuario y el manejo de reclamaciones.
- **Entrevistas:** Conversaciones con personal clave involucrado en la atención al usuario y la gestión de reclamaciones.
- **Observación Directa:** Evaluación in situ de las prácticas y procedimientos implementados por la empresa.
- **Recopilación de Testimonios:** Recolección de opiniones de los usuarios y empleados sobre el funcionamiento de los servicios.

## **2. Revisión respuesta reclamaciones y análisis de problemática identificadas en la Dirección Territorial Suroriente.**

En la revisión a respuesta de reclamaciones y análisis de problemática identificadas en la Dirección Territorial Suroriente, se procedió a hacer revisión de algunos casos al azar de reclamación por parte de los usuarios, relacionados a continuación:

			RPTA OPORTUNA		RPTA DE FONDO		NOTIFICACIÓN EN DEBIDO FORMA		SOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO		OBSERVACIÓN
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	CONTRATO	847783835	x								
	No. PQR	05-PQR-010050-E-2025									
	FECHA PQR	22/4/2025									
	NOMBRE USUARIO	DIEGO ANDRES PARBA CALDERON									
	CAUSAL DE RECLAMACIÓN	Rompimiento de solidaridad									En la ficha de envío de expediente tiene una clasificación distinta a la que corresponde
	FECHA RESPUESTA	13/5/2025	x		x		x			x	
	RESPUESTA	05-PQR-012051-S-2025	x		x					x	
	PROCESO DE NOTIFICACIÓN	Electrónica									
RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN	21/5/2025										
RESPUESTA DE REPOSICIÓN	3/6/2025	x		x		x			x	Expediente remitido de manera tardía el día 26/09/2025, incumpliendo el término establecido en la circular externa 20221000000364 del 29/06/2022.	
2	CONTRATO	377370138									En inspección presencial al punto de atención de PQRS de la prestadora, se pudo verificar que a la fecha el prestador no ha dado solución de fondo a la situación de la usuaria frente a la normalización del servicio.
	No. PQR	05-PQR-017306-E-2023									
	FECHA PQR	30/8/2023									
	NOMBRE USUARIO	MERCEDES VARGAS									
	CAUSAL DE RECLAMACIÓN	Cobro acumulado									Usuaría sin servicio normalizado.
	FECHA RESPUESTA	19/9/2023	x		x		x			x	
	RESPUESTA	05-PQR-022427-S-2023									
	PROCESO DE NOTIFICACIÓN	Física									
RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN	11/10/2023										
RESPUESTA DE REPOSICIÓN	11/10/2023	x			x	x			x	Inicialmente rechazaron los recursos, la superintendencia declaró la procedencia de estos y en el trámite del recurso de apelación ordenó retirar el cobro de los valores facturados.	

En atención al primer caso analizado, identificado con el radicado SSPD No.20255293989182 del 26 de septiembre de 2025, se encontró que la prestadora no realizó una adecuada tipificación del expediente dado que, al analizar el derecho de petición y las respuestas emitidas por el prestador, se observa que el usuario solicita rompimiento de solidaridad de la deuda generada sobre el inmueble identificado con el número de suscriptor 847783835; sin embargo, el prestador al diligenciar la ficha de remisión del expediente a esta Superintendencia, lo clasifica con la causal: "inconformidad con la medición del consumo o producción facturada". También en el mismo expediente se encontró que, la remisión del expediente se realizó por fuera del término de los tres (03) días, establecido en la circular externa SSPD No. 20221000000364 del 29 de junio de 2022.

En cuanto al segundo caso, se observa que la usuaria ha solicitado de manera reiterada la normalización del servicio, incluso en inspección presencial al punto de atención de PQRS de la prestadora, se pudo verificar que a la fecha el prestador no ha dado solución de fondo a la situación de la usuaria frente a la normalización del servicio, se solicitó atención a dos de los colaboradores del punto de atención de Electrohuila con el número de matrícula sobre el cual le están generando cobros de consumos a la usuaria y manifestaron que no era posible la radicación de la PQR porque se trataba de una situación a cargo de otra área. Mediante RESOLUCIÓN No. SSPD - 20258700512695 DEL 22/10/2025 se ordenó retirar los 3693 kWh objeto de reclamación por violación al debido proceso.

Se analizó además el expediente del recurso de queja SSPD No. 20258704188712 contra el acto administrativo No. 05-PQR-020472-S-2025 del 05 de agosto de 2025, en el que se

observa que el usuario interpuso los recursos dentro del término oportuno a través del correo electrónico dispuesto por el prestador, sin embargo, se observa que el prestador del servicio emite acto de rechazo argumentando que estos habían sido radicados por fuera del horario laboral. Al respecto el Consejo de Estado se ha pronunciado indicando que se debe entender interpuestos en oportunidad, aun cuando fueran recibidos por fuera del horario de oficina, resaltando la primacía del derecho sustancial. (Sentencia 2011-00635 del 14 de septiembre de 2017).

#### Trámites:

Se requirió a la Electrificadora las estadísticas sobre los recursos de reposición y en subsidio de apelación interpuestos por los usuarios, así como el volumen de expedientes remitidos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Al respecto, se observó con preocupación que un porcentaje significativo de los recursos en subsidio de apelación no está siendo remitido a la SSPD para surtir la correspondiente instancia administrativa; para corroborar dicha información se tomaron dos radicados entrantes al azar y como fue especificado en los acápite anteriores, ambos fueron allegados a finales del mes de septiembre cuando el acto donde se concede la apelación a la superintendencia son de tres y hasta seis meses atrás.

Por otra parte, se presentó el diagnóstico de las reclamaciones reportadas al Sistema Único de Información (SUI) durante la vigencia 2024 y el periodo transcurrido de 2025. Del análisis realizado, se concluye lo siguiente:

- **En facturación:** La causal predominante es la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado".
- **En prestación del servicio:** La principal queja corresponde a la "Interrupción en la prestación del servicio".

también se realiza un análisis de la información ingresada al sistema de gestión documental "CRONOS", tomando como resultado lo siguiente:

Entrada	Tramitado	Pendiente
5734	3399	2335

Acá también se procede a realizar la calificación de causales más reclamada siendo estas:

Etiquetas de fila	Cuenta de DetalleCausal	
<b>FACTURACION</b>		<b>2602</b>
Clase de uso incorrecto (industrial comercial oficial otros)		14
Cobro de cargos relacionados con intereses de mora refinanciación cartera o acuerdos c		46
Cobro de consumoregistrado pormedidor de otropredio		5
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.		3
Cobro de otros bienes o servicios en la factura no autorizados por el usuario.		63
Cobro derevisiones		4
Cobro múltiple y/o acumulado		1
Cobro múltiple y/oacumulado		25
COBRO POR PROMEDIOS		8
Cobro por serviciosno prestados		17
Cobro porreconexión noautorizada por la empresa		2
Cobro porRecuperación de consumos		140
Cobros inoportunos		42
Cobros porconexión reconexión reinstalación.		38
Cobros porpromedio		9
Datos generalesincorrectos		9
Descuento por predio desocupado		2
Entrega inoportuna o no entrega de lafactura		7
ERROR EN CÁLCULOS REALIZADOS		5
Estrato incorrecto		27
Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor		57
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.		1910
Inconformidad conel Aforo		5
Inconformidad pordeviaciónsignificativa		80
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.		2
Negación de lasolicitud desuspensión		3
Solicitud derompimiento deSolidaridad		29
Subsidios ycontribuciones		34
subscriber que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación		9
Tarifa incorrecta		12
<b>PRESTACIÓN</b>		<b>869</b>
Estado de lainfraestructura		52
Fallas en laconexión delservicio		27
Interrupciones en la prestación del servicio		91
No atención de condiciones de seguridad o riesgo		188
No conexión delservicio		91
Quejas Administrativas		3
QuejasAdministrativas		255
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente		79
Terminación delcontrato		27
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.		56

Se evidencia que la mayor causal es la misma a la reportada por la prestadora en el SUI, inconformidad con la medición de consumo o producción facturada, pero en el tema de prestación existe una diferencia puesto que se registra un mayor número en quejas administrativas por parte de los usuarios.

Interviene la Doctora Adriana, indicando que la principal causa de reclamación en temas relacionados con la prestación es la interrupción en la prestación del servicio, como segunda causal el estado de la infraestructura. Y en temas relacionados con facturación es la inconformidad con la medición del producto o consumo facturado.

A partir de las conclusiones presentadas por la DTSOR se procedió a analizar las causales y las posibles acciones correctivas que permitan mejorar los indicadores. Como resultado de este ejercicio, se analizaron los siguientes aspectos:

**Concentración en Facturación:** Se evidenció que el 75% de las inconformidades recaen sobre el proceso de Facturación, con un total de 2.602 casos reportados. Dentro de este grupo, la situación es crítica en cuanto a la "Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado", causal que por sí sola acumula 1.910 registros (representando el 73,4% de las quejas de facturación).

**Dispersión en Prestación:** En el componente de Prestación, que suma 869 casos, el análisis de cifras reorientó la atención hacia las "Quejas Administrativas" (255 casos) y la "No atención de condiciones de seguridad o riesgo" (188 casos), las cuales superan en volumen a las "Interrupciones en la prestación del servicio" (91 casos), sugiriendo problemas de gestión administrativa y seguridad operativa además de la continuidad del servicio."

**Observaciones sobre protección al usuario:**

Se toma una muestra de dos radicados al azar aun sin enrutar, allegados en el presente año por la prestadora encontrando:

INSUMOS SOBRE IRREGULARIDADES Y AFECTACIONES A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS				
RADICADO	TRAMITE	USUARIO	CUENTA	OBSERVACIÓN
20248705222532	REQ	PAULA PERDOMO ARRIGUI	258005850	<p>Se evidencia que la usuaria presentó un derecho de petición manifestando su inconformidad con el consumo facturado correspondiente al periodo de septiembre de 2024. No obstante, la Empresa de Servicios Públicos —mediante radicado No. 02-ZC-026916-S-2024 del 22/10/2024— emite respuesta sin informarle a la peticionaria la posibilidad de interponer los recursos de ley, señalando además que la solicitud tenía un carácter de interés general, en contravía de lo expresado por la usuaria, quien claramente planteó una inconformidad establecida en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>De igual forma, mediante radicado No. 02-ZC-029802-S-2024, la entidad indicó a la señora Paula Perdomo que no procedía la interposición de los recursos de reposición y apelación, orientándola erróneamente a utilizar el recurso de queja. Tal indicación resulta contraria al procedimiento previsto en la Ley 142 de 1994, toda vez que el recurso de queja únicamente procede cuando se rechaza un recurso de apelación, situación que no corresponde al caso analizado. Esta actuación puede generar confusión en el ejercicio del derecho de contradicción de la usuaria y en la correcta aplicación del régimen de recursos en materia de servicios públicos domiciliarios.</p>
20235292188192	REQ	SARAY ELENA RIVAS GOMEZ	812189939 925410327 925409591	<p>Se evidencia que la usuaria presentó un derecho de petición manifestando su inconformidad con los consumos facturados. No obstante, la Empresa de Servicios Públicos —mediante radicado No. 05-PQR-027272-S-2022 del 03/11/2022— emite respuesta sin informarle a la peticionaria la posibilidad de interponer los recursos de ley, señalando además que corresponde asuntos distintos a la prestación del servicio y/o a la ejecución del contrato, en contravía de lo expresado por la usuaria, quien claramente planteó una inconformidad establecida en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>De igual forma, mediante radicado No. 05-PQR-030312-S-2022, la entidad indicó a la señora Saray Rivas que no procedía la interposición de los recursos de reposición y apelación, orientándola erróneamente a utilizar el recurso de queja. Tal indicación resulta contraria al procedimiento previsto en la Ley 142 de 1994, toda vez que el recurso de queja únicamente procede cuando se rechaza un recurso de apelación, situación que no corresponde al caso analizado. Esta actuación puede generar confusión en el ejercicio del derecho de contradicción de la usuaria y en la correcta aplicación del régimen de recursos en materia de servicios públicos domiciliarios.</p>
20235294823402	REQ	INMOBILIARIA FELIX TRUJILLO FALLA S.A.S	632332345	<p>Se observa, en primer lugar, que la empresa no remitió el expediente conforme a los lineamientos establecidos por la Superintendencia, toda vez que en el archivo PDF allegado se incluyeron peticiones o documentos que no corresponden al trámite objeto de análisis. Esta situación dificulta la adecuada verificación del procedimiento y afecta la integridad del expediente administrativo.</p> <p>De igual manera, se advierte que, mediante radicado No. 05-PQR-024270-E-2023, la representante legal de la sociedad interpuso el recurso de reposición y en subsidio el de apelación, tal como se evidencia desde el primer párrafo del escrito presentado. No obstante, la empresa, a través del Acto Administrativo No. 05-PQR-030079-S-2023, rechazó la interposición del recurso bajo el argumento de que la usuaria únicamente había presentado recurso de reposición, indicando además que la norma exige la presentación conjunta del recurso de apelación para su procedencia.</p> <p>Sin embargo, la causal de rechazo invocada por la empresa no se encuentra demostrada, dado que en el expediente obra el escrito en el cual la usuaria presentó de manera expresa y subsidiaria el recurso de apelación, cumpliendo con los requisitos. En consecuencia, el rechazo del recurso carece de sustento jurídico y contraviene el debido proceso administrativo.</p>
20238703295852	REQ	MIRYAM POLANCO GALINDO	181691784	<p>Se observa que la empresa prestadora rechazó el recurso de apelación argumentando el incumplimiento de lo señalado en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, específicamente en lo relacionado con la ausencia de una expresión concreta de los motivos de inconformidad. No obstante, de la revisión de las piezas procesales aportadas, se evidencia que la usuaria interpuso los recursos de ley utilizando el formato oficial dispuesto por la Superservicios. De igual manera, la usuaria expuso de manera clara, precisa y comprensible las razones de su desacuerdo frente a la decisión No. 05-PQR-018322-S-2023 del 8 de agosto de 2023, manifestando su inconformidad con el cobro aplicado por concepto de reconexión. Es pertinente recordar que la ESP ostenta el conocimiento técnico y cuenta con las herramientas necesarias para orientar adecuadamente a los usuarios en el ejercicio de sus derechos. En consecuencia, no le es exigible a la usuaria la inclusión de argumentos de carácter técnico especializado para la sustentación del recurso, bastando con que manifieste de manera razonada su desacuerdo, lo cual efectivamente hizo.</p>

20238003509212	REQ	DANIEL EDUARDO JORDAN CASTRO	846438035	<p>En el presente trámite se advierte que la empresa prestadora del servicio rechazó los recursos interpuestos por el usuario con fundamento en el artículo 77 de la Ley 1437 de 2011, argumentando la falta de acreditación del pago de las sumas que no fueron objeto de reclamación. No obstante, del análisis del Acto Administrativo No. 05-PQR-021077-S-2023 se evidencia que la empresa no informó al reclamante cuáles eran los periodos no sometidos a discusión y, por ende, cuáles debían ser pagados para efectos de la admisión del recurso.</p> <p>Lo anterior implica que, al no haber sido informado de manera clara y precisa sobre los valores no objeto de reclamación —ya fuera el pago de los periodos no recurridos, el promedio de los últimos cinco (5) periodos de consumo o las sumas contenidas en la factura que supuestamente debían ser canceladas como requisito de procedibilidad—, el usuario no podía encontrarse en la obligación de acreditar dicho pago antes de la interposición de sus recursos. En consecuencia, al rechazar el recurso no se ajusta a derecho y desconoce los principios de debido proceso, publicidad y garantía efectiva de los mecanismos de defensa del reclamante.</p>
20255291245572	RAP	MARIA HELENA CASTRILLON	336630981	<p>Del análisis del caso concreto, se evidencia que la empresa prestadora no aplicó el límite temporal establecido en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al efectuar un cobro extemporáneo por consumos dejados de facturar. Dicho artículo dispone que las empresas de servicios públicos solo pueden facturar valores no cobrados dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que originan la obligación.</p> <p>En este caso, la empresa tuvo conocimiento de la presunta anomalía el 20 de septiembre de 2023, fecha en la cual se realizó la visita técnica correspondiente. En consecuencia, el término máximo para efectuar el cobro y adoptar la decisión administrativa era el 20 de febrero de 2024. Sin embargo, se observa que no es sino hasta el día 14 de noviembre de 2024, mediante acto administrativo No. 01-DCP-029268-S-2024 que la entidad ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P. finalmente realiza la comunicación de la apertura de la investigación, por lo tanto, no sería procedente el cobro de la recuperación de consumo administrativa de la cuenta No. 336630981. Así mismo, la empresa no aporta la totalidad de las piezas procesales, ya que no allega la factura donde se incluye el cobro.</p>

La Doctora Adriana indica preocupación por la cartera objeto de reclamación pendiente de pronunciamiento por parte de la superintendencia en temas de recursos de apelación, queja y recursos administrativos, a hoy la empresa registra más de mil millones de pesos en ese estado. Adicionalmente, se indica que respecto al trámite de reclamación, la empresa contempla conceder un abono, el proceso para los valores de reclamación se surte dentro del trámite de los recursos y el silencio administrativo positivo.

### Principales problemáticas identificadas en Territorio

1. Infraestructura en mal estado
2. Falla en la calidad y continuidad en la prestación del servicio.
3. Falta de medidores.
4. Deficiencia en la atención al usuario (Indebida orientación al usuario / Inducción al error)
5. Envío de expedientes administrativos incompletos y de manera extemporánea.
6. Falta de puntos de atención al usuario en relación con los municipios donde se presta el servicio.
7. Incumplimiento en la separación de los valores en reclamación (Art. 155 L. 142/94), generando suspensión injustificada del servicio.
8. Indebida Notificación.
9. Cobro por recuperación de consumos por fuera del término de los cinco (5) meses.

La Doctora Adriana interviene manifestando que durante este año 2025 se ha realizado la remisión de expedientes de manera rápida, mejorando en cuanto a años anteriores al igual que con los valores de reclamación, gracias a las mesas de trabajo realizadas con la Dirección Territorial Suroriente.

### 3. Informe evaluación canales y puntos de atención

#### Informe evaluación Canales de atención

ELECTROHUILA S.A. E.S.P., tiene una sede principal y 4 sedes más distribuidas estratégicamente a lo largo del departamento del Huila, ubicadas así:

- La **sede principal** está ubicada en el complejo ecológico El Bote, Edificio Promisión, Km 1 Vía Palermo (Huila) en la ciudad de Neiva, Huila.
- **Sede 1.** Neiva sede SAIRE (Servicio de Atención Integral y Recaudo Empresarial) y Zona Norte, Carrera 18 Calle 9 Esquina - Neiva (Huila).
- **Sede 2.** División Zona Sur, Calle 19 No. 3 - 05 Pitalito (Huila).
- **Sede 3.** División Zona Centro, Calle 8 No. 7 - 54 Garzon (Huila).
- **Sede 4.** División Zona Occidente, Calle 10 No. 5 - 26 La Plata (Huila).

### **Canal Presencial**

#### **Se realiza inspección en la Sede Saire - Carrera 18 calle 9 Esquina Neiva - Huila**

Su localización y accesibilidad en general son adecuados, considerando que en la sede Saire sí existe facilidad de transporte público municipal para acceder a este punto de atención de ELECTROHUILA S.A. E.S.P., pues se ubica en zona centro-oriente de la ciudad de Neiva.

#### **Aspectos:**

El punto de atención "SAIRE" de ELECTROHUILA S.A. E.S.P. Cuenta con buena ventilación, organización y limpieza aspectos importantes para brindar una mejor experiencia al usuario.

- La zona del punto es central y de fácil ubicación, con buen acceso de transporte público municipal.
- Se evidencia Buzón de Sugerencias.
- El horario de atención está ubicado en la entrada del punto de atención. Para radicaciones el horario es de 7:30 a.m. a 12:00 pm y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., diferente al de atención a usuarios que es de 8:00 am a 4:00 pm. jornada continua.
- El punto cuenta con asignación de turno para atención prioritaria (adultos mayores, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad).
- El prestador ofrece un mínimo de 40 horas semanales de atención al usuario.
- La atención por parte del personal de servicio al cliente se evidenció en debida forma, adecuada y precisa hacia los usuarios atendidos durante la jornada.
- El punto cuenta con señalización con apoyos gráficos para identificar a los asesores comerciales y el buzón de sugerencias.

#### **Aspectos a mejorar:**

- No se evidencia contrato de condiciones uniformes y formatos de trámite a la vista de los usuarios.
- No se evidencia publicación de carta de trato digno.

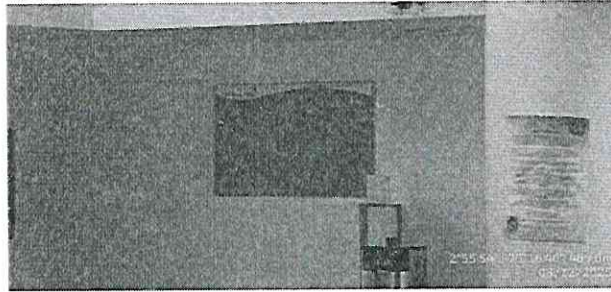


Imagen 01: Cartelera en punto de atención SAIRE

- El punto de atención no cuenta con servicio de baño abierto al público. Los baños se encuentran ubicados al interior de las oficinas y son de uso para los funcionarios de ELECTROHUILA S.A. E.S.P., no obstante la vigilante manifiesta que se prestan a los usuarios en caso de requerirse. El baño de mujeres cuenta con batería sanitaria amplia para personas en condición de discapacidad, no obstante, no reúne los requisitos de la NTC 6047 de 2013.



Imagen 02 y 03: Baños área administrativa y condición de riesgo eléctrico.

- El punto de atención presenta alto grado de humedad en drywall (Riesgo caída de objetos para usuarios)



Imagen 04: Riesgo caída de objetos punto atención presencial

- El punto de atención presenta iluminación deficiente.

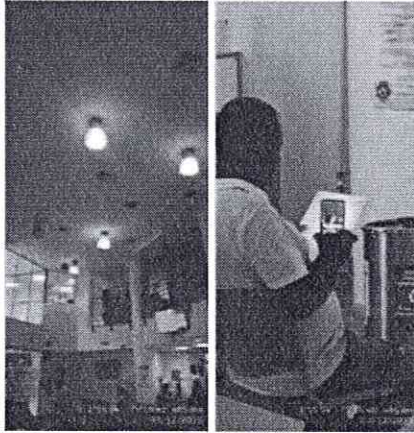


Imagen 05 y 06: Deficiencia en iluminación punto atención presencial.

- El punto de atención presencial no cuenta con rampas y señalización para acceso de usuarios en condiciones de discapacidad de acuerdo a requisitos de la NTC 6047 de 2013.



Imagen 07: Acceso a usuarios en condición de discapacidad.

- En el punto de atención no se tiene contacto con el centro de relevo, ni personal debidamente capacitado para la atención de personas con disminución y/o ausencia de capacidad auditiva. Dos colaboradores manifestaron recibir capacitación aproximadamente hace tres años.
- El punto no cuenta con señalización en braille. Al indagarse con algunos funcionarios manifiestan no estar capacitados para atender usuarios con discapacidades, por lo que no cuenta con mecanismos que faciliten la prestación del servicio a personas ciegas, sordas entre otras.
- El punto cuenta con digiturno que se refleja en pantalla electrónica, no obstante no mide los tiempos de espera en el canal presencial.
- ELECTROHUILA S.A. E.S.P. no cuenta con formatos previamente establecidos para orientar a los usuarios en la presentación de PQRS y/o recursos, salvo el formato denominado de percepción de la atención brindada por parte de los funcionarios que se encuentra en el buzón de sugerencias.
- Los colaboradores manifiestan que ELECTROHUILA S.A. E.S.P. no les hace reconocimiento por buen desempeño en la atención a usuarios.
- La presentación de los colaboradores que atienden público puede mejorar, ya que muchos no portan uniforme y/o carne en un lugar visible que los identifique como funcionarios de ELECTROHUILA S.A. E.S.P.

- Si bien es cierto los colaboradores son amables, pueden mejorar la atención brindada, preguntando al usuario al finalizar la interacción si hay algo más que se pueda hacer por él.
- Se sugiere tener y/o implementar un plan de capacitaciones periódicas para los colaboradores en tema de atención al usuario en los diferentes canales.
- El punto de atención no cuenta con kit para atención de emergencias (Botiquín, Camilla). Se evidencia kit en áreas administrativas de la sede.



Imagen 08: Estado kit emergencia sala atención al usuario.

- Personal de Servicio al cliente NO cuenta con el conocimiento necesario en aplicación del Art 154 de la Ley 142 de 1994, procedimiento de trámite de reclamación, términos para usuario y prestador.
- El punto de atención no cuenta con señalización externa.



Imagen 09: Estado señalización exterior.

### Canal Telefónico

La evaluación del canal telefónico, se realizó el día 28/11/2025 por medio de llamada a la línea gratuita 018000952115, el cual se encuentra en la sección *Contáctenos* de la página web de la empresa. Dicha llamada fue atendida en la primera oportunidad con tiempo de espera de atención corto. La operadora se identificó como Tatiana.

Se sugiere que el colaborador se identifique con su nombre completo y explique a los usuarios que la línea a la que están llamando corresponde a una atención de emergencias y no de atención al usuario. Asimismo, se recomienda que el área encargada transfiera la llamada a la dependencia correspondiente o indique con claridad a qué línea deben comunicarse.

Esta línea gratuita no permite radicar PQRS toda vez que direcciona al usuario y/o suscriptor al punto de atención o a radicarlo al correo electrónico [radicacion@electrohuila.co](mailto:radicacion@electrohuila.co). Además, el prestador no cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal telefónico.

Igualmente se sugiere que la colaboradora antes de finalizar la llamada consulte al usuario sobre su nivel de satisfacción con la atención recibida y con la información proporcionada.

Adicionalmente, se realizaron llamadas a los números telefónicos que se registran en la página web de la prestadora, los cuales no se encuentran activos. Durante la verificación se obtuvieron los siguientes resultados:

- 608 8664600 - suena ocupado - sin servicio 11:56 a.m.
- 608 8664646 - suena ocupado - sin servicio 11:58 a.m.

Asimismo, con el fin de corroborar su funcionamiento, se efectuaron llamadas en distintos días y horarios; sin embargo, en ninguno de los intentos se obtuvo respuesta. Por lo anterior, se sugiere registrar en los canales de atención únicamente los números que se encuentren activos y disponibles para la atención de los usuarios.



Llamadas realizadas a los números telefónicos registrados en página web

### Canal Virtual

Se verificó que la página web presenta un menú superior organizado temáticamente, lo que permite al usuario identificar de manera relativamente intuitiva la información

relevante sobre el servicio, cumpliendo con la exigencia de una estructura temática clara.

El diseño emplea fondo claro, tipografías legibles y bloques destacados, lo que facilita la navegación y la identificación de los servicios principales, sin evidenciar barreras de lectura atribuibles al uso de color o fuentes.


En la sección “Contáctenos” se presenta de manera clara la información básica de contacto: puntos de atención presencial, números telefónicos, línea gratuita y correo electrónico institucional, incluyendo el correo [radicacion@electrohuila.co](mailto:radicacion@electrohuila.co) como canal para recepción de solicitudes.

En la sección “Trámites Usuarios” se constató un listado de trámites (reclamación de fallas, reclamación de facturación, recursos, cuentas nuevas, conexión de autogeneradores, entre otros), acompañados de instructivos y formatos descargables.

Los enlaces explorados funcionan adecuadamente, sin evidenciar errores 4xx o 5xx en las secciones principales, por lo que no se detectaron “enlaces rotos”. De igual forma, la información publicada se observó actualizada y relevante.

En materia de accesibilidad visual, se comprobó la existencia de un botón de “Accesibilidad” que despliega un panel con múltiples ajustes, constituyendo un sistema de apoyo equivalente a herramientas tipo ConveRTIC para usuarios con baja visión o dificultades de lectura.

Respecto de la accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, se observó un recurso de lengua de señas en forma de ventana flotante en el menú principal, que brinda información institucional básica en lenguaje de señas. Sin embargo, este elemento no se extiende de manera sistemática a los contenidos críticos para la protección del usuario (PQR, facturación, suspensión/reconexión, derechos y recursos).

[Inicio](#) [Nuestra Empresa](#) [Servicios](#) [Proveedores](#) [Transparencia](#) [Contáctenos](#) 



El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se encuentra publicado en formato PDF accesible desde el menú de Usuarios.

En la página web, en trámites del usuario, reclamaciones, se señala que “Solo se aceptan archivos en formato PDF o PDF/A legible (No fotos de celular)” cuando el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo es preciso, en señalar cuando una petición está incompleta debe requerirse al peticionario, que en este caso sería quien reclama. En ese sentido no se le puede decir al público que hace uso del servicio de energía que no se le aceptará su petición sino en un formato en específico.

El aplicativo de Electrohuila en línea, no permite radicar sin asociar una cuenta contrato, eso representa una barrera de acceso para la presentación de solicitudes de quienes aún no tienen un contrato.



### Aspectos a mejorar Canal Virtual






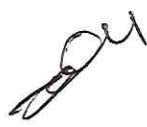

- Adjuntar los instructivos y formatos descargables para los demás trámites que no cuentan con dichos formatos como por ejemplo, *“Trámite para la reclamación de facturación, entre otros”*



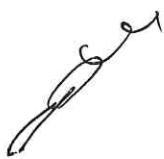
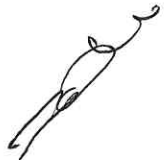


<p><b>Trámite para la reclamación de facturación</b> Proceso para reclamaciones relacionadas con la facturación del servicio.</p>	0 documentos
<p>Documentos (0)</p>	
<p><b>Trámite para solicitud de cambio de información del cliente</b> Proceso para solicitar cambios en la información del cliente.</p>	0 documentos




- No se ofrecen otros medios adicionales al correo electrónico y a la página web para la radicación de PQR, dado que el chat de WhatsApp y la línea telefónica no cuentan con esta funcionalidad.
- Actualizar los números telefónicos registrados en la web y verificar el funcionamiento de los mismos.
- Fortalecer el componente de accesibilidad para población con discapacidad auditiva, implementando un sistema como el Centro de Relevamiento del Ministerio de las Telecomunicaciones o una solución equivalente.
- Los tiempos de respuesta del canal WhatsApp son elevados (30 a 60 minutos), lo que desnaturaliza su carácter de chat en línea y puede afectar la percepción de oportunidad del servicio por parte del usuario.
- Cuando el usuario plantea trámites distintos a las emergencias, el canal orienta sobre el uso de correo y canal presencial, pero no se garantiza desde el propio chat la generación de un radicado ni la trazabilidad integral de las solicitudes que inician por este medio.

### COMPROMISOS / ACUERDOS:

No.	COMPROMISO / ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FIRMA DEL RESPONSABLE
-----	----------------------	-------------	-----------------------	-----------------------

1	Realizar las mejoras de accesibilidad a la información para personas con discapacidad visual, a través de la señalización en Braille en el punto de atención de Neiva, en los formatos de solicitud (peticiones, quejas y reclamos). Informar a la SSPD sobre las gestiones sobre el cumplimiento de este compromiso.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
2	Incorporar gráficos e ilustraciones lúdicas para facilitar la comprensión del trámite especial de reclamación en SPD en los puntos de atención al usuario. Informar a la SSPD sobre el cumplimiento de este compromiso.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	07/01/2026	
3	Informar la actualización de la carta de trato digno en la página web, así como su publicación en el punto de atención de Neiva. Dicha carta de trato digno, debe describir en lenguaje comprensible los derechos de los usuarios y las obligaciones del prestador en términos de respeto, atención y calidad del servicio.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	
4	Informar sobre la señalización de uso de baños en el punto de atención de Neiva, para su ruta de acceso por parte de los usuarios, especialmente para aquellos en condición de discapacidad.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
5	Informar sobre las acciones de mejora en los módulos de atención al usuario que permitan una mejor comunicación en la sede Neiva.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	
6	Gestionar los mecanismos de comunicación para personas con discapacidad auditiva, estableciendo el centro de relevo y utilización de sistemas de videointerpretación para facilitar la comunicación.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	
7	Gestionar la implementación de herramientas para las personas con discapacidad visual a través del uso de ConVerTIC o software similar para facilitar el acceso a la información web para personas con discapacidad visual.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	

8	Comunicar los programas de capacitación y sensibilización realizados a todo el personal, en la atención a personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, movilidad reducida e inclusión en general).	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	
9	Adelantar plan de capacitación a los asesores de los distintos canales de atención relacionados con el Capítulo VII sobre la defensa de los usuarios en sede de la empresa. (Art. 152 al 159 de la Ley 142 de 1994)	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
10	Informar la publicación y disponibilidad en un lugar visible en los puntos de atención de Neiva y página web los formatos para el diligenciamiento de las peticiones y recursos de reposición y en subsidio de apelación para uso de los usuarios	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	07/01/2026	
11.	Informar de los ajustes a las plantillas de respuesta a reclamaciones y comunicaciones de cargos, sobre el anuncio de procedencia de los recursos de reposición en subsidio de apelación, señalando claramente la autoridad ante quien se deben instaurar, indicando el término que tiene para interponer.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
12.	Informar de la estandarización de horarios de atención al usuario tanto de radicaciones, atención y del publicado en la página web.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
13.	Informar de la aplicación extensiva de las mejoras en los puntos de atención en Garzón, La Plata y Pitalito de acceso a población con condiciones de discapacidad; de señalización para el acceso a los baños por parte de los usuarios; de los mecanismos disponibles para personas con discapacidad auditiva; disponibilidad de formatos físicos para el diligenciamiento de las peticiones y recursos	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	

14.	Remitir informe estadístico completo sobre las solicitudes de normalización de servicio o creación de cuentas nuevas radicadas en la vigencia 2024-2025, además indicar el procedimiento que deben seguir los usuarios para la normalización e informar el promedio de tiempo para la legalización de la cuenta.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
15.	Informar de las gestiones de identificación de los asesores de atención al usuario.	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	13/01/2026	
16	Remitir informe que contenga el total de los recursos de reposición en subsidio de apelación versus los remitidos a la SSPD presentados durante la vigencia 2025	Luz Adriana Vargas - Coordinadora Experiencia al Cliente ElectroHuila	16/02/2026	

Para constancia de lo anterior se firma la presente acta a los tres (03) días del mes diciembre de 2025.

**PRÓXIMA REUNIÓN:** La próxima reunión se programará para el día miércoles 04 de marzo del año 2026, una vez se alleguen a la Superservicios las evidencias del cumplimiento de compromisos teniendo en cuenta las fechas concertadas.

  
**ANYI VIVIANA MANRIQUE AMAYA**  
Directora Territorial Suroriente  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

  
**LUZ A. VARGAS CERQUERA**  
Coordinadora Exp. al Cliente  
ELECTROHUILA S.A. E.S.P.





Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios

**ACTA**  
**Socialización Informe de Inspección del 3 de diciembre de 2025**  
**ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A E.S.P.**

Acta No. 02	Fecha: 13 de febrero de 2026	
Lugar: google meet	Hora inicio: 10:00 am.	Hora final: 12:00

**ASISTENTES:**

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
Anyi Viviana Manrique Amaya	Directora de la Territorial Suroriente SSPD	
Brayan Esteban Velandia Sánchez	Profesional Delegada para la Protección del usuario y Gestión en Territorio	
Kelly Johana Melo Laiton	Profesional Especializada Dirección Territorial Suroriente	
Dora Araque Torres	Profesional Especializada Delegada para la Protección del usuario y Gestión en Territorio	
Camilo Herrera	Subgerente Comercial (E) ElectroHuila	
Luz adriana Vargas Cerquera	Coordinadora Exp. Cliente PQR ElectroHuila	
Cesar Augusto Ramos Rojas	Profesional Exp.Cilente ElectroHuila	
Andrea Yicela Laguna Trujillo	Lider Atencion Personalizada ElectroHuila	
Myriam Andrea Sanchez Charry	Abogada - Escritos Electrohuila	
Juan Garay Rubiano	Profesional Exp.Cilente ElectroHuila	

**ORDEN DEL DIA:**

- 1°. Presentación asistentes
- 2°. Lectura de observaciones allegadas por la prestadora Electrohuila.
- 3°. Explicación de las observaciones realizadas por Electrohuila
- 4°. Socialización del Informe y precisión de datos.
- 5°. Elaboración y concertación del acta de socialización.

**DESARROLLO:**

Se dio lectura a las observaciones allegadas:

### **Diagnostico estadístico de reclamaciones SUI**

Una vez revisados los datos contenidos en el informe, se considera que estos no presentan un nivel de criticidad como el catalogado en dicho informe. Lo anterior, teniendo en cuenta que históricamente las reclamaciones de los usuarios se concentran principalmente en el valor de la factura, situación que no puede interpretarse, por sí misma, como la existencia de "fallas sistemáticas en la cadena de medición–lectura–facturación y posterior traslado de ineficiencias al usuario".

Esto se sustenta en que el porcentaje de reclamaciones por facturación frente al total de facturas expedidas no supera el 0,26 %. Adicionalmente, en el análisis no se tuvieron en cuenta las reclamaciones que fueron accedidas, las cuales permiten identificar que una parte de los casos corresponde a ajustes puntuales y no a fallas estructurales del proceso.

Adicionalmente, se evidenció que los datos reportados al SUI en el informe de reclamaciones mensuales no concuerdan con la gráfica presentada en la página 16; por lo anterior, solicitamos se realice una revisión y validación de la información.

### **Evaluación de gestion de tramites**

Frente a la información referenciada en la evaluación de trámites, la Dirección Territorial señala la revisión de algunos casos seleccionados al azar; no obstante, al verificar los expedientes, se evidencia que estos corresponden a los años 2022, 2023 y 2024. Al respecto, se ha observado que la Superintendencia ha presentado demoras significativas en la revisión y decisión de trámites asociados a recursos de apelación, recursos de queja

e investigaciones por presuntos silencios administrativos positivos. Esta situación ha limitado la posibilidad de contar con la retroalimentación necesaria para implementar mejoras y adoptar acciones correctivas oportunas sobre los casos evaluados. No obstante, se precisa que, frente a los casos señalados, se viene realizando retroalimentación interna a los procesos, con el fin de fortalecer las decisiones de la empresa y asegurar que estas se encuentren enmarcadas en la normatividad vigente y en el respeto de los derechos de los usuarios.

Es de resaltar que la empresa, a través de diversas comunicaciones, ha solicitado a la Superintendencia la gestión prioritaria de estos trámites, en razón, entre otros aspectos, al alto valor de facturas que se mantienen en reclamación, congeladas y sin gestión, a la espera de un pronunciamiento oficial por parte del ente de inspección, vigilancia y control.

Adicionalmente, en este punto se indicó que la empresa viene generando 2.602 casos asociados a facturación. No obstante, al revisar la estadística institucional, se evidencia que el promedio mensual de reclamaciones por facturación no supera las 1.021. Este dato no concuerda con el reporte al SUI enviado por la empresa, el informe señala que los datos fueron extraídos del sistema de gestión documental "CRONOS".

De igual manera en el informe, dentro de las medidas recomendadas, se señala la necesidad de disponer en todos los puntos presenciales de ventanillas para la atención preferencial. Al respecto, es importante precisar que en los puntos de atención se cuenta con un orientador y que el sistema de turnos (Digiturno), actualmente gestor de la atención personalizada, dispone de turnos preferenciales para esta población, los cuales permiten una atención prioritaria y con menor tiempo de espera en la fila.

Se realizó la explicación de las observaciones por parte de Electrohuila y se realizó la socialización de precisiones por parte de Superservicios:

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA presentó las observaciones de Electrohuila sobre el diagnóstico estadístico, indicando que no estaban de acuerdo con la catalogación de "nivel de criticidad" del informe. Ello se debía a que el porcentaje de reclamaciones por facturación no superaba el 0.26% del total de facturas expedidas, y señalaron que en el análisis no se tuvieron en cuenta las reclamaciones accedidas. Adicionalmente, LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA indicó que los datos reportados al SUI no concordaban con la gráfica presentada en la página 16 del informe, solicitando revisión y validación de la información.

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA mencionó que los expedientes revisados en la evaluación de trámites correspondían a los años 2022, 2023 y 2024, y que la Superintendencia había presentado demoras significativas en la revisión y decisión de recursos. También indicó que la cifra de 2602 casos asociados a facturación en el informe no concordaba con la estadística institucional de 1021 casos promedio mensual. Bryan Stith Quintero Guacary explicó que las cifras en el informe provenían del sistema de gestión documental Cronos de la Superintendencia, el cual incluye PQRS, traslado y que no se reportan al SUI.

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA manifestó el desacuerdo de Electrohuila con la catalogación de "criticidad alta" en el informe, al considerar el volumen de facturas expedidas mensualmente (390,000 a 400,000) en comparación con las reclamaciones.

Brayan Esteban Velandia Sanchez reconoció que la citación del periodo de tiempo en el informe podría haber sido más precisa.

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA insistió en que el nivel de reclamaciones no era crítico al compararlo con la cantidad de facturas emitidas mensualmente.

Brayan Esteban Velandia Sanchez indicó que, basándose en el análisis del SUI y la comparación con otras prestadoras de cobertura similar, Electrohuila presentaba un nivel de reclamaciones por facturación mucho más alto.

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA expresó su inconformidad con esta comparación, argumentando que las condiciones de los departamentos y usuarios eran diferentes, y sugirió enfocarse en la validación de los datos reportados al SUI para el período en cuestión.

Propuesta para el Acta de Concertación, Brayan Esteban Velandia Sanchez explicó que el acta serviría como una "glosa" al informe, precisando los puntos de desacuerdo y que ambos documentos serían publicados conjuntamente. Propuso incluir en el acta que, aunque existe una concentración significativa de inconformidades en facturación, la misma no resulta crítica en el sentido de que no supera el 30% de la tasa de suscriptores. Dora Araque Torres sugirió que LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA redactara el párrafo con las observaciones de la empresa para ser anexado al acta. LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA también solicitó aclarar que no era cierto que el 75% de las inconformidades recayeran sobre el proceso de facturación, ya que la mayor causal es por el negocio de prestación.

El equipo de Electrohuila reiteró las demoras de la Superintendencia en la gestión de recursos de apelación, e investigaciones por presuntos silencios administrativos positivos. LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA expresó su disposición a mejorar, pero señaló que los fallos recibidos tardíamente (ej. del 2022) no permiten implementar acciones correctivas oportunas. Kelly Johana Melo Laiton explicó que se trajeron a colación expedientes del 2022 debido a que muchos

usuarios se han quejado por suspensión o corte del servicio por valores que todavía se encuentran en reclamación.

Dora Araque Torres informó que la Superintendencia ha implementado estrategias para evacuar los trámites de silencios administrativos positivos, incluyendo la contratación de profesionales adicionales y el cambio de metodología para hacerla más ágil. Kelly Johana Melo Laiton agregó que desde la dirección territorial también se han establecido estrategias para adelantar trámites rezagados y que esperan implementarlas durante 2026. Brayan Esteban Velandia Sanchez solicitó al equipo de Electrohuila presentar la propuesta para la redacción del acta de consenso para proceder a la suscripción del documento.

Brayan Esteban Velandia Sanchez presentó los datos de reclamaciones que Julián, funcionario del equipo IVC elaboró, con el objetivo de contextualizar la relación entre la tasa de usuarios y las reclamaciones. Los suscriptores totales de Electroguila fueron 455,136 para 2024 y 466,274 para 2025, con reclamaciones por 62,827 y 154,152, respectivamente. A pesar de una disminución en las reclamaciones en 2025, la tasa se mantiene alta, con 138 reclamantes por cada 1000 suscriptores en 2024 y 116 en 2025, lo que Brayan Esteban Velandia Sanchez considera que aún refleja una alta tasa de reclamación.

CAMILO HERRERA explicó que el porcentaje de reclamaciones para Electrohuila es muy bajo, alrededor del 0.3% en promedio, y propusieron que no superaba el 1% de las reclamaciones. Kelly Johana Melo Laiton solicitó a Electrohuila que respaldara su argumento del 1% con la tabla utilizada para determinar ese porcentaje, incluyendo todas las reclamaciones y no solo las remitidas a la superintendencia.

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA aclaró que el 1% se refería específicamente a las reclamaciones por la causal de facturación, una de las dos causales principales de reclamación definidas en la resolución de la superintendencia, siendo la otra la prestación.

Se debatió si el porcentaje de reclamaciones debería calcularse anualmente o mensualmente, y si el denominador deberían ser las facturas emitidas o el total de usuarios. Brayan Esteban Velandia Sanchez insistió en que el informe se basa en la cantidad de reclamaciones por tasa de usuarios, y no en el número total de facturas. Kelly Johana Melo Laiton argumentó que, el cálculo debería basarse en el total de usuarios, no en las facturas, y debería incluir todas las reclamaciones (facturación y prestación).

LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA presentó un cálculo utilizando los datos del 2024 que arrojaba un 3.6% de reclamaciones por facturación en relación con la cantidad de usuarios (455,136 usuarios y 16,808 reclamaciones por facturación).

Brayan Esteban Velandia Sanchez estuvo de acuerdo con la cifra del 3.6% presentada por LUZ ADRIANA VARGAS CERQUERA, señalando que alrededor de tres o cuatro de cada 100 usuarios presentaron reclamaciones por facturación en 2024. Después de la verificación, Kelly Johana Melo Laiton estuvo de acuerdo en que la observación se centraría únicamente en la reclamación por facturación, ya que la observación inicial se enfocaba en la criticidad de la facturación. El texto del acta fue modificado para reflejar que las reclamaciones por la causal de facturación no superan el 4%.

### **Conclusiones:**

Atendiendo a la orden del día, se procedió a la elaboración del acta que recoge las discusiones presentadas, y glosa entonces el Informe de la Inspección que se le realizó a Electrohuila el 3 de

diciembre de 2025 y sobre el cual se prestó esta reunión para recoger los comentarios de la empresa prestadora, frente a los datos recabados en Inspección.

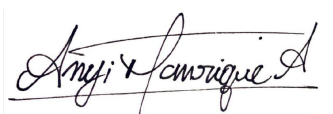
Habiendo discutido alrededor de la expresión “concentración crítica de inconformidades en el componente de facturación”, de forma concertada se corrige del informe de Inspección la observación de Electrohuila:

Se manifiesta por parte de la Electrificadora del Huila que la información presenta discrepancias en el informe por parte del ente de control sobre los datos de las reclamaciones que se aportan al SUI. Esto teniendo en cuenta que el mayor número de reclamos presentados se generan por la causal denominada prestación. Para lo correspondiente a la causal facturación, aunque el mayor número se registra en la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, comparado con los datos de facturas expedidas estas no superan el 4%

**COMPROMISOS / ACUERDOS:**

No.	COMPROMISO / ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	FIRMA DEL RESPONSABLE
1				

**PRÓXIMA REUNIÓN:** La siguiente reunión entre Electrohuila SA ESP y la Delegada para Protección al Usuario y Gestión al Territorio será el 04 de marzo de 2026.



**ANYI VIVIANA MANRIQUE**  
Directora Territorial Suroriente SSPD



**CAMILO HERRERA**  
Subgerente Comercial (E)  
Electrohuila