

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1. Nombre o razón social: ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. - EMSA E.S.P.
- 1.2. Nit: 892.002.210-6
- 1.3. ID (SUI - RUPS): 600
- 1.4. Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Energía eléctrica.
- 1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Generación, distribución y comercialización.
- 1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 18 de Diciembre de 1981

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 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:
- Canales telefónicos: 018000918615 - 3160278035
- Canal virtual: <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/>
- Punto de atención de Villavicencio: Calle 37 A No. 45- 53 Barzal Alto
- Punto de atención de Acacías: Calle 14 No. 22-15 Barrio Cooperativo

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1. Criterios evaluados: Aspectos administrativos, financieros, técnicos, comerciales y reporte de información al SUI.
- 3.2. Marco temporal de evaluación: 2024
- 3.3. Marco legal de la acción

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	---	---

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

“Artículo 9º. *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.*

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	---	---

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.*

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	---	---

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 auspicó 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: 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."*

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	---	---

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 DESARROLLADO

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, se realiza la Evaluación Integral a la empresa ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. - EMSA E.S.P. (en adelante «EMSA»), 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 fuente usada:

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. – EMSA, mediante radicado SSPD No. 20258702583262 del 1 de julio de 2025, remitió la información requerida en el marco de su evaluación integral. Dicha información resulta complementaria a la recabada durante la visita de inspección adelantada los días 13, 14 y 21 de mayo de 2025, la cual fue debidamente documentada en el acta correspondiente. Adicionalmente, para el desarrollo del presente análisis se tuvo en cuenta la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), así como aquella disponible en el portal de inteligencia de negocios (BI) de XM.

4.2. Estado de respuesta de requerimientos:

Del análisis de las respuestas remitidas por la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. – EMSA mediante radicado SSPD No. 20258702583262 del 1 de julio de 2025, se evidenció la existencia de compromisos cumplidos, parcialmente cumplidos e incumplidos por parte del prestador del servicio. En razón a lo anterior, se estimó necesario otorgar un nuevo plazo para la remisión de la información faltante o incompleta, con el fin de determinar de manera definitiva el grado de acatamiento de los compromisos asumidos. En consecuencia, se fijó como fecha límite para la determinación final del cumplimiento el 10 de junio de 2026. **Evaluaciones realizadas**

Dentro del proceso de evaluación se tuvieron en cuenta los aspectos administrativos, financieros, técnicos, comerciales y reporte de información al SUI iniciando por una breve descripción de la Electrificadora del Meta S.A. E.S.P (EMSA).

4.3. Estado Administrativo y financiero

➤ Descripción general de la empresa

La Electrificadora del Meta S.A. E.S.P (en adelante EMSA), es una empresa de servicios públicos mixta, constituida como sociedad anónima el día 18 de diciembre de 1981, la cual desarrolla las actividades de comercialización, generación y distribución de energía eléctrica.

Tabla 1. Datos Generales

Tipo de Sociedad:	Sociedad anónima
Razón Social:	ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.
Sigla:	EMSA E.S.P.
Nit:	892002210 - 6
ID RUPS:	600
Actividad Desarrollada:	COMERCIALIZACIÓN - GENERACION - DISTRIBUCION
Año de entrada en Operación:	1981
Clasificación:	Sistema Interconectado Nacional
Fecha última actualización RUPS:	14 de Octubre de 2025
Representante Legal:	EDWIN DAVID GUZMAN BOHORQUEZ

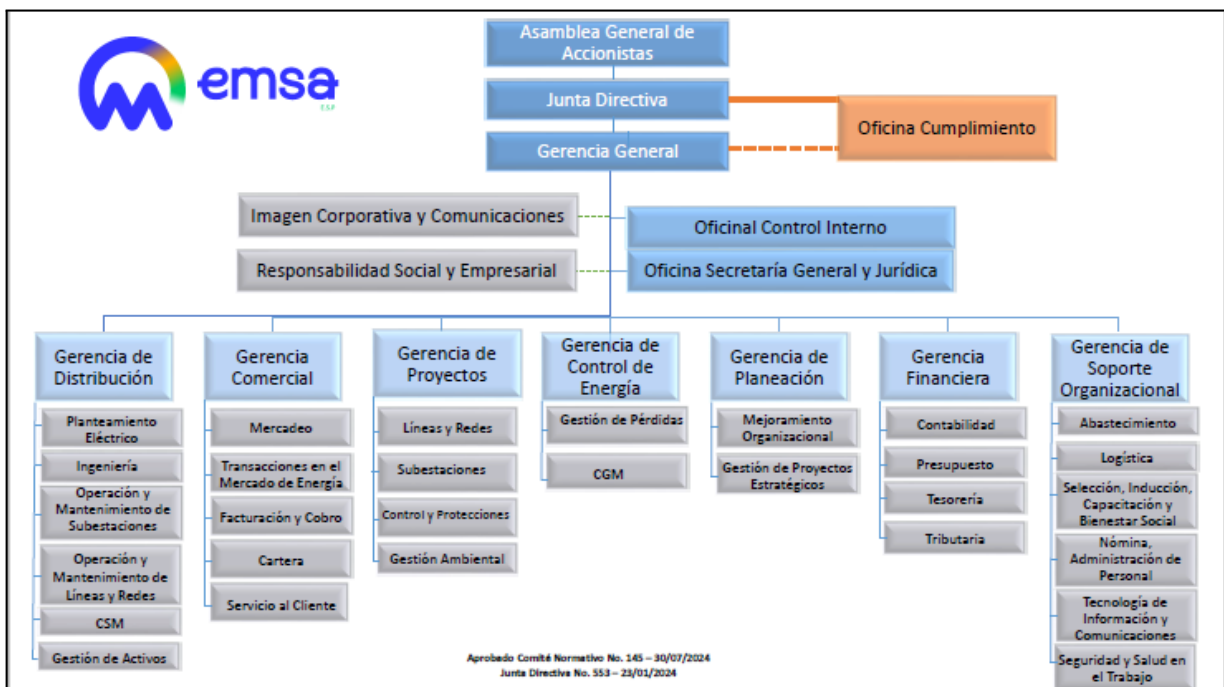
Fuente: Sistema Único de información - SUI <http://app.sui.gov.co/rups/>^[1] Cfr. Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS. Última actualización de 17/12/2025. <http://app.sui.gov.co/rups/>.

4.3.1. Estructura Organizacional

En la figura 1 se da cuenta del organigrama y estructura administrativa de la empresa:

La sede administrativa de la empresa está ubicada en la ciudad de Villavicencio departamento del Meta.

Figura 1. Estructura Organizacional.



Fuente: EMSA S.A E.S.P - <https://www.electrificadoradelmeta.com.co/search?query=organigrama>

➤ Composición Accionaria

La composición accionaria de EMSA S.A E.S.P se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2. Composición accionaria

NOMBRE	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Ministerio de Hacienda y Crédito Público	55,675 %
Departamento del Meta	26,150 %

Grupo Energía Bogotá	16,225 %
Municipio de Villavicencio	1,000 %
Municipio de San Martín	0,475 %
Federación Nacional de Cafeteros	0,475 %

Fuente: EMSA S.A E.S.P -

<https://www.electrificadoradelmeta.com.co/accionistas>

➤ **Planta de Personal**

La empresa para el desarrollo de sus actividades al cierre de la vigencia del 2024 cuenta con una planta de personal de 227 colaboradores tal como se relaciona en la Tabla 3. Apoya la formación de 11 aprendices SENA de manera permanente, 2 practicantes universitarios y 10 judicantes.

Tabla 3. Planta de Personal

Distribución de cargos planta de Personal	Porcentaje de distribución del cargo (%)
Directivos	4 %
Profesionales	33 %
Administrativos y Técnicos	63 %

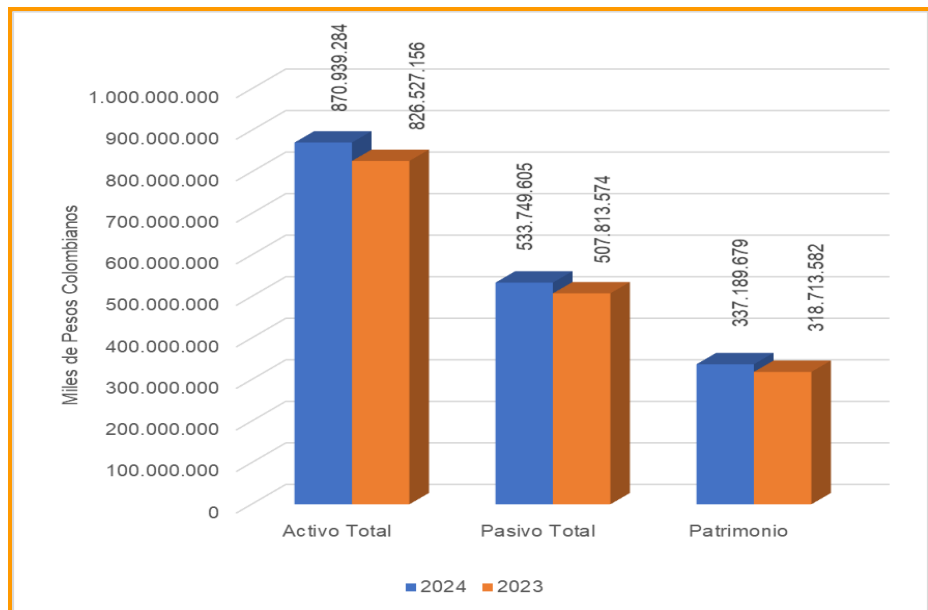
Fuente: EMSA SA ESP - Reporte Integrado de Gestión vigencia 2024

<https://www.electrificadoradelmeta.com.co/documents/financieros>

➤ **Aspectos Financieros**

La ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P desarrolla las actividades de generación, distribución y comercialización, en el servicio de energía eléctrica, en el Sistema Interconectado Nacional. La Figura 2 presenta los valores del activo, pasivo y patrimonio de las vigencias 2023 y 2024.

Figura 2. Composición de las actividades EMSA E.S.P



Fuente: EMSA SA ESP - Reporte Integrado de Gestión vigencia 2024 - Elaboración DTSOR.

<https://www.electrificadoradelmeta.com.co/documents/financieros>

En cuanto al Estado de Situación Financiera, encontramos que los activos de la empresa en la vigencia 2024 se posesionan en \$870'939.284 COP 5.40 % mayor al que presenta en la vigencia 2023, en cuanto a los pasivos estos presentaron un incremento en 5,10 puntos porcentuales pasando de \$507.813.57 COP en 2023 a \$533'749.605 COP en 2024, el patrimonio presentó un incremento de 5.80% ubicándose en diciembre 31 de 2024 en 337'189.679 COP.

5. EVALUACIONES REALIZADAS

En ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control atribuidas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y en el marco de una actuación administrativa de inspección y vigilancia concreta, se adelantó una evaluación integral a la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. – EMSA. Dicha evaluación comprendió el análisis de los componentes administrativos, financieros, técnicos y comerciales del prestador, así como la verificación del cumplimiento de las obligaciones de reporte de información al Sistema Único de Información – SUI.

La evaluación realizada el 11 de diciembre de 2025 en la ciudad de Villavicencio, tuvo como marco temporal la vigencia 2024 y se fundamentó en la información institucional suministrada por la empresa, el Reporte Integrado de Gestión correspondiente a dicha vigencia, la información registrada en el SUI y los resultados consignados en la mesa de trabajo realizada el 13 de mayo de 2025, los cuales constituyen insumos relevantes para la determinación del grado de cumplimiento de las obligaciones

legales y regulatorias a cargo del prestador, así como para la adopción de las medidas administrativas a que haya lugar.



- **Administrativa y financiera**

Se verificó la información básica del prestador, su naturaleza jurídica y datos de identificación, constatando que EMSA es una empresa de servicios públicos mixta organizada como sociedad anónima, con NIT 892.002.210-6, ID RUPS 600, que desarrolla actividades de comercialización, generación y distribución de energía eléctrica en el Sistema Interconectado Nacional, con fecha de entrada en operación en 1981.

Se examinó la estructura organizacional, la composición accionaria y la planta de personal, a partir del organigrama institucional y las tablas de composición accionaria y distribución de cargos, verificando la participación mayoritaria del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, seguida del Departamento del Meta, el Grupo Energía Bogotá y otros entes territoriales, así como una planta de 227 colaboradores con predominio de cargos profesionales, administrativos y técnicos.

En materia financiera se analizaron el estado de situación financiera comparado 2023–2024 y la evolución del activo, pasivo y patrimonio, identificando variaciones positivas en el total de activos (incremento del 5,40 %) y en el patrimonio (incremento del 5,80 %), así como cambios relevantes en cuentas por cobrar, otros derechos y garantías, efectivo y equivalentes, y obligaciones financieras, con el fin de apreciar la solvencia y estructura de capital de la empresa frente a las inversiones requeridas para garantizar la calidad y continuidad del servicio.

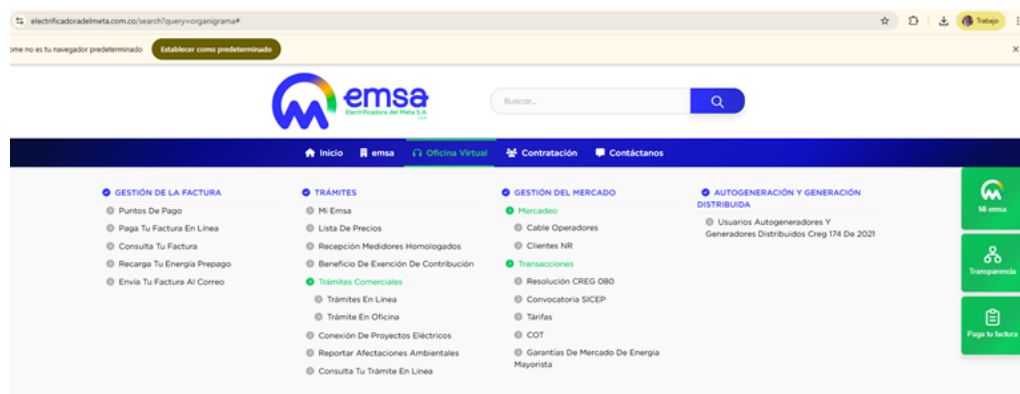
- **Canales de atención (telefónico, virtual y presencial)**

En aplicación de las competencias previstas en el Decreto 1369 de 2020, y se evaluaron los mecanismos de atención al usuario mediante:

- Realización de llamadas a las líneas 018000918615 y 3160278035.
- Revisión funcional del portal web institucional y de la oficina virtual.
- Visitas presenciales a los puntos de atención de Acacias y Villavicencio.

En el canal telefónico se verificaron tiempos de respuesta, trato, claridad en la información y posibilidad de radicar PQR. Las llamadas de prueba permitieron identificar tanto fortalezas (cordialidad del colaborador, atención en la primera llamada, tiempos de espera razonables) como oportunidades de mejora, en especial la limitación del canal a reportes de daños y ciertas consultas, sin permitir la radicación integral de PQR distintas al reporte de falla, lo cual tiene incidencia directa en la efectividad del derecho de petición de los usuarios.

En el canal virtual se evaluó organización temática, diseño, uso, acceso a información de contacto, disponibilidad de formatos y formularios, actualización de contenidos, existencia de espacio de PQRS, publicación del contrato de condiciones uniformes y herramientas de accesibilidad. Se constató la existencia de un espacio para la radicación de PQRS, pero también deficiencias como la ausencia de herramientas para personas con discapacidad visual y la falta de un botón para adjuntar documentos al momento de registrar una PQR, aspectos que el prestador se comprometió a ajustar.





En el marco de la inspección y vigilancia de los puntos de atención presenciales de la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. – EMSA, se efectuó la evaluación de las condiciones de infraestructura, accesibilidad, señalización, disponibilidad de información relevante, tiempos de atención y protocolos de servicio al usuario. En el municipio de Acacías, se constató que las instalaciones presentan condiciones físicas adecuadas y un cumplimiento básico de los deberes de información, no obstante, se identificaron barreras de accesibilidad, tales como la ausencia de baño conforme a la norma NTC-6047 de 2013 y desnivel en el acceso al establecimiento.

En Villavicencio, específicamente en el punto de atención ubicado en el Centro Comercial Llano Centro, se verificó una ubicación estratégica, rampa de acceso para personas con movilidad reducida, difusión de información relevante y disponibilidad del contrato de condiciones uniformes en el puesto de trabajo del orientador y enrutador de usuarios. Sin embargo, se detectaron oportunidades de mejora, entre las

cuales se destacan: el fortalecimiento de la atención a personas con discapacidad (implementación de cartillas en sistema braille y soporte en lenguaje de señas) y la estandarización de los procedimientos de atención, incluyendo la identificación del funcionario responsable y el cierre de la interacción con verificación de satisfacción del usuario.



- **Gestión de trámites y reclamaciones**

Se realizó un análisis de las problemáticas recurrentes reportadas por los usuarios a través de los canales de la Superservicios y de la información remitida por la empresa, destacándose inconformidades relacionadas con:

- Medición y cambio de medidores.
- Procesos de recuperación de energía dejada de facturar.
- Desviaciones significativas.
- Presuntos incumplimientos al debido proceso en recuperación de consumos y ruptura del principio de solidaridad.
- Percepción sobre el valor del kilovatio hora.

Adicionalmente, se revisó una muestra de 106 trámites del año 2024 y 50 del año 2025 remitidos por EMSA, a partir de la cual se evidenciaron falencias en los recursos de apelación relacionados con los reclamos de recuperación de energía, desviaciones significativas y suspensión y reconexión del servicio, especialmente en lo concerniente a la determinación del período objeto de recuperación, secuencialidad de lecturas y soporte de las actuaciones de suspensión y reconexión.

- **Técnica de la calidad del servicio**

En coordinación con la Dirección Técnica de Energía, se evaluó el comportamiento de los indicadores de calidad media (SAIDI y SAIFI), teniendo en cuenta que la empresa interpuso recurso de reposición contra la resolución particular que establece metas para el sexto y séptimo año del periodo tarifario.

Asimismo, se requirió a la empresa el suministro de información sobre rangos de atención por fallas y usuarios con DIU superior a 360 horas en 2024, así como sobre las actividades de mantenimiento, cronogramas de ejecución e inversiones por municipio y el impacto de dichas inversiones, insumos necesarios para valorar la eficacia de la gestión técnica frente a la calidad y continuidad del servicio.

- **Reporte de información al SUI**

Finalmente, se analizó la información reportada por EMSA al Sistema Único de Información – SUI, particularmente las cifras de reclamaciones por causales de facturación y prestación del servicio, constatando que: (i) la vigencia 2024 presenta el mayor número de reclamaciones por facturación, con 10.327 trámites; y (ii) la causal con mayor volumen de reclamaciones acumuladas (2023–abril 2025) corresponde a la inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, con 12.518 reclamaciones, mientras que la principal causal asociada a la prestación del servicio es la variación en las características del suministro, con 108.511 trámites.

6. Hallazgos.

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1.	Atención Presencial	Artículos 2, 5 y 7 Ley 1437 de 2011 y NTC 6047 de 2013, sobre Accesibilidad al medio físico y artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta 13 de mayo de 2025. Inspección en Sitio	Pendiente que la SSPD verifique el cumplimiento de compromisos en el año 2026.
2.	Atención Telefónica – Línea	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta 13 de mayo de 2025. Inspección en Sitio	Pendiente que la SSPD verifique el cumplimiento de compromisos en el año 2026.
3	Canales virtuales	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta 13 de mayo de 2025. Inspección en Sitio	Pendiente que la SSPD verifique el cumplimiento de compromisos en el año 2026.
4	Gestión de Trámites	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta 13 de mayo de 2025. Inspección en Sitio	Pendiente que la SSPD verifique el cumplimiento de compromisos en el año 2026.

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

Con ocasión de la inspección y de la mesa técnica, EMSA E.S.P. asumió, entre otras, las siguientes acciones correctivas, las cuales se integran como parte del seguimiento de la SSPD:

- a) **Diseño e implementación de “Protocolo de Saludo” y mejora del trato al usuario:** La Dirección de Servicio al Cliente se comprometió a diseñar un “Protocolo de Saludo” y socializar con todo el equipo de servicio para estandarizar la identificación del funcionario, el saludo, la verificación de satisfacción y el cierre de la interacción.
- b) **Ajuste al canal virtual para permitir anexar soportes en PQR:** EMSA manifestó que escalará al área correspondiente la adecuación del formulario de PQR en la “Oficina Virtual” para habilitar el cargue de documentos anexos por parte de los usuarios.
- c) **Mejoras en procesos de lectura y facturación:** En el alcance al Acta y en el informe de compromisos, la empresa:
- Reporta la implementación de dispositivos móviles con sistema Android para la toma de lectura, con registro fotográfico obligatorio y trazabilidad en línea.
 - Asume el compromiso de revisar y mejorar los procedimientos de lectura en el sector rural, para disminuir inconsistencias de facturación, así como de revisar casos de alto costo en viviendas sin consumo efectivo.
- d) **Mantenimientos, reposición de transformadores y adecuación de redes:** Entre los compromisos se incluyen:
- Revisión y solución de problemáticas por quema de medidores y transformadores en veredas y barrios específicos (Orotoy, Primavera, San Martín, etc.).
 - Ejecución de obras de redistribución de redes (p. ej., barrio Villa Claudia – Cumaral), con proceso contractual adelantado y plazo de ejecución de cuatro meses.
 - Programación de mantenimiento y/o reposición de transformadores sobrecargados en un plazo máximo de un mes, una vez se compruebe técnicamente la sobrecarga.
- e) **Mantenimiento de postes y podas:** Se definieron acciones de mantenimiento para postes en mal estado y jornadas de poda en la comuna 6 de Villavicencio, con ejecución programada en el tercer trimestre de 2025 y registros fotográficos de los trabajos realizados.
- f) **Información sobre cuadrillas y cronogramas de mantenimiento:** EMSA se comprometió a:
- Remitir información sobre el número y distribución de cuadrillas de atención de daños en el departamento del Meta.
 - Presentar informes de mantenimientos e inversiones por municipio, así como rangos de horas de atención a fallas, top 10 de circuitos críticos y acciones de mitigación de indicadores de calidad.
- g) **Información estadística sobre PQR y participación ciudadana:** La empresa asumió compromisos para allegar:

- Estadísticas detalladas de PQR por canal (presencial, virtual y telefónico).
 - Soportes de cumplimiento de actividades de participación ciudadana en los municipios del departamento.
- h) Socialización y capacitación a usuarios:** Se programaron jornadas de capacitación sobre medición prepago y socialización de procedimientos de facturación y reclamación, como parte de la Gerencia de Control de Energía.

8. CONCLUSIONES

Gestión de PQR y canales de atención con cumplimiento parcial: EMSA dispone de canales telefónicos, virtuales y presenciales, sin embargo, se evidencia un cumplimiento parcial de las obligaciones de información y atención al usuario, particularmente por:

- Limitaciones para radicar PQR a través del canal telefónico.
- Falencias en accesibilidad web y posibilidad de adjuntar documentos en PQR.
- Barreras de accesibilidad física y falta de estandarización en protocolos de servicio en puntos de atención.

Alto nivel de inconformidad de los usuarios en facturación y calidad: El volumen de reclamaciones reportadas al SUI y las problemáticas expuestas en la mesa evidencian una brecha importante entre la prestación efectiva del servicio y las expectativas/ derechos de los usuarios, en especial en medición de consumo, estimaciones de facturación, recuperación de consumos y variaciones de tensión.

Compromisos asumidos que pueden mitigar los riesgos, condicionados a su efectiva ejecución: Las múltiples acciones correctivas y compromisos técnicos, administrativos y comerciales documentados por EMSA constituyen un avance relevante, pero su impacto dependerá de la oportuna ejecución y verificación por parte de la SSPD, en especial en lo relativo a:

- Mantenimientos programados y obras de redistribución de redes.
- Mejora de procesos de lectura y facturación.
- Fortalecimiento de la información al usuario y estadísticas de PQR.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Con fundamento en los hallazgos y en el marco de las competencias de la SSPD consagradas en el Decreto 1369 de 2020 y la Ley 142 de 1994, se consideran pertinentes las siguientes medidas:

- a. Requerir a EMSA la formulación y ejecución de un Plan de Mejoramiento Integral de Atención al Usuario, que incluya:

- Incorporación de la radicación de PQR en el canal telefónico, con registro de número de radicado y entrega de soporte al usuario.
- Ajustes al portal web para habilitar anexos de PQR y herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva (implementación del Centro de Relevó o intérprete, sistema braille, entre otros.)
- Estandarización de protocolos de servicio, identificación del funcionario y verificación de satisfacción en todos los canales.

El plan deberá contemplar metas cuantificables (tiempos de respuesta, índices de satisfacción, reducción de PQR reiterativas) y cronograma, y ser remitido a la SSPD para seguimiento.

- b. Requerir un Plan de Accesibilidad Física en puntos de atención presenciales, orientado a:
- Suprimir barreras arquitectónicas, adecuar rampas y baños accesibles conforme a la NTC-6047 de 2013.
 - Formalizar protocolos de atención a usuarios con discapacidad, evitando que la atención dependa de capacidades individuales de funcionarios específicos.

10. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS

No.	COMPROMISO / ACUERDO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	CUMPLÍO SI/NO	OBSERVACIÓN
1	Presentar un informe con las estadísticas de las PQR, en los canales de atención presencial, virtual y telefónica del año 2024 y de enero a abril de 2025, precisando el número de cuentas contrato de suscriptor.	30/06/2025	Parcialmente. Falta la información correspondiente a los meses enero a junio de 2024 y falta la información correspondiente al canal presencial del 2024 y 2025.	https://drive.google.com/drive/folders/176AsCX1U-n9ieZNJD6rxAIYiTbexs17U Fecha adicional para cumplimiento 16/12/2025.
2	Enviar 10 expedientes de cada año y por cada uno de los siguientes detalles de reclamaciones reportadas en el SUI para la vigencia 2024 y de enero a abril de 2025: inconformidad con la medición del	30/06/2025	NO	No remitieron los diez expedientes en los que el trámite únicamente llegó hasta la reclamación, según la inf. reportada en el SU El plazo adicional para el cumplimiento será el día 16/12/2025.

	consumo o producción facturado.			
3	Enviar 10 expedientes con las actuaciones administrativas reportadas en el SUI como recurso de reposición para la vigencia 2024, de las causales de reclamación de: Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	30/06/2025	Parcialmente Solo se evidencian 5 exp. del 2024 y 2 exp. del 2025.	https://drive.google.com/drive/folders/1FWv4UvsNHmDIGy0N6M5p-tMJY8md_sed El plazo para complementar la información será el día 16/12/2025.
4	Enviar 10 expedientes de cada año con la información relacionada con los recursos de reposición en subsidio de apelación reportados en el SUI, para la vigencia 2024 y de enero a abril de 2025, de la causal de: inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	30/06/2025	Parcialmente Sólo remitieron 5 exp. cada año.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uEf7INbdN2QF3it4A8tcaa8mNqFnOKPH/edit?gid=2086214980#gid=2086214980 El plazo para complementar la información será el día 16/12/2025.
5	Remitir informe sobre las capacitaciones a realizar a los asesores en los diferentes canales de atención al usuario, sobre el debido proceso en las reclamaciones de conformidad con el régimen de servicios públicos y en los temas más recurrentes relacionados con la operación del servicio de energía.	30/06/2025	SI	https://drive.google.com/drive/folders/1wNamOkRU4wxCWHq6AjVTUA-BwQamSIKUMf
6	Informe de las estrategias de comunicación a los usuarios que permitan informar de las novedades en	30/06/2025	SI	https://drive.google.com/drive/folders/1wNamOkRU4wxCWHq6AjVTUA-BwQamKUMf

	actualización de tarifas, novedades regulatorias y situaciones contingentes del prestador de servicios.			
7	Entregar un informe sobre el diagnóstico del cumplimiento de los requisitos exigidos por la Norma Técnica de ICONTEC 6047 de 2013, en los canales de atención presencial, en aras de superar los aspectos a mejorar evidenciados en la visita a los puntos de atención.	30/06/2025	NO	No aporta la información requerida. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.
8	Informar el avance de las gestiones realizadas sobre los ajustes en la página Web (Canal Virtual) para ampliar y guiar al usuario en la ruta de acceso a la información de interés del usuario.	30/07/2025	SI	https://drive.google.com/drive/folders/176AsCX1U-n9ieZNJD6rxAIYiTbexs17U
9	Suministrar un listado de contacto en el que conste el nombre, correo electrónico y un número telefónico de una persona que sea el enlace de la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P., con la SSPD, que pueda resolver en primer contacto, las situaciones que ponen en conocimiento los usuarios, cuando asisten a la Superintendencia para encontrar solución a sus reclamaciones.	30/05/2025	SI	https://drive.google.com/drive/folders/176AsCX1U-n9ieZNJD6rxAIYiTbexs17U
10	Allegar soporte de cumplimiento de los	30/06/2025	PARCIALMENTE	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1vwd-MP_HhGpT8RcmrBnBLvvQ3

	compromisos adquiridos por EMSA S.A. ESP en actividades de participación ciudadana de la vigencia 2024, en los diferentes municipios del departamento del Meta.			3-IINSmo/edit?gid=225246278#gid=225246278 Aportan base en excel con la relación de los casos, pero faltan los soportes de cumplimiento. 18/12/2025.
11	Informe de mantenimientos y cronograma de ejecución desagregado por municipio para la vigencia 2025	30/06/2025	SI	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m-0WHhF5Ch8qUa1wkGwOI2jSYbAaxPxB/edit?usp=drive_web&ouid=112536235881013411931&rtpof=true
12	Inversiones por municipio y el impacto porcentual respecto a los valores de inversión en cada municipio independiente del lugar de ubicación del activo, tanto para las inversiones ejecutadas dentro del plan como fuera de él, para la vigencia 2025.	31/07/2025	NO	No aporta la información requerida. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.
13	Rangos de horas de atención a fallas con cantidad de usuarios para las vigencias 2024 y 2025 de forma mensual.	30/06/2025	NO	No aporta la información requerida. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.
14	Número de grupos de trabajo o cuadrillas para atención a fallas y el análisis realizado para determinar el número de ellas por cada zona.	30/06/2025	SI	https://drive.google.com/drive/folders/1wNamOkRU4wxCWHq6AjVTUA-BwQamKUMf
15	Top 10 de los circuitos con más criticidad vigencias 2024 y 2025 (De manera Trimestral)	30/06/2025	SI	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m-0WHhF5Ch8qUa1wkGwOI2jSYbAaxPxB/edit?gid=1450912132#gid=1450912132
16	Acciones de mitigación y de control para mejorar los indicadores de calidad del servicio	30/06/2025	Faltan las evidencias de las acciones de mitigación socializadas por el	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1m-0WHhF5Ch8qUa1wkGwOI2jSYbAaxPxB/edit?gid=1726659015#gid=1726659015

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

	en el top 10 de circuitos mencionados en el compromiso anterior.		prestador durante la mesa de seguimiento.	Fecha para el envío de las evidencias de este compromiso: 18/12/2025.	Mesa de
17	Análisis de los usuarios con DIU mayor a 360 horas para las vigencias 2024 y 2025. Compensaciones al año por superar indicadores DIUG y FIUG y cantidad usuarios compensados durante las vigencias 2024 y 2025	30/06/2025	NO Se recomienda que la información a suministrar esté discriminada por usuario.	No aporta la información requerida. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.	
18	Realizar mesa de trabajo para analizar los casos particulares evidenciados en el equipo de trámite de la SSPD.	03/06/2025	SI	Se realiza mesa de seguimiento el día 11/12/2025	

trabajo 2. Verificar cumplimiento de los compromisos de mejora expuestas informe de visita del 14 de mayo de 2025.

COMPROMISOS / ACUERDOS:

No.	COMPROMISO / ACUERDO	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO	CUMPLIÓ SI/NO	OBSERVACIÓN
1	Revisar y dar solución al transformador quemado de la vereda alto rubial - San Martín.	Cristhian Galvis	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra: Se evidencia en la hoja 12, que la empresa expone que, reemplazó el equipo (Transformador) en la vereda Alto Rubiano. Fecha de reporte 25/05/2025 ID evento 2336683 marca SIEMENS
2	Revisar las fallas en el servicio de las veredas Santa Teresa y San Pedro - Guamal	Wilmer Casas	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra: Se indica por EMSA que, se hace un análisis de fallas, encontrando

					que se requieren hacer podas sobre los circuitos. Después indican que el día 27 al 31 de mayo se realizaron las actividades de podas en el sector Puerto Tamal, para lo cual anexan fotografías.
3	Revisar las podas realizadas y programación de podas en el municipio de Guamal	José Andrés Manrique	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025 y anexos, en el cual se encuentra cumplido, conforme a la información reportada.
4	Revisar la capacidad del transformador instalado en la vereda PIO XII del municipio de Guamal	Wilmer Casas	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra que si cumplió, conforme a los soportes analizados.
5	Revisar las solicitudes de reclamación por daños de electrodomésticos en el municipio de Acacias	Germán González Alicia Gaona	23/05 2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra que si cumplió conforme a los soportes analizados.
6	Revisar y dar solución al transformador quemado de la vereda Acacitas del municipio de Acacias	Wilmer Casas	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra que si cumplió conforme a los soportes analizados.
7	Revisar y dar solución al caso	Wilmer Casas	23/05/2025	PARCIAL-MENTE	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de

	expuesto del Centro del Adulto Mayor en la zona rural del municipio de Castilla La Nueva			No se evidencia las recomendaciones al usuario	fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra que la información está incompleta. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.
8	Revisar y dar Solución al caso de la escuela que se encuentra sin medidor en el municipio de Mesetas	Pedro Carranza	23/05/2025	Manifiesta imposibilidad de cumplimiento por razones de seguridad para los operadores	Manifiesta imposibilidad de cumplimiento por razones de seguridad para los operadores. El prestador enviará evidencia de las gestiones realizadas con el objetivo de dar cumplimiento e información de comunicación con el usuario para poder ingresar a la zona. El plazo adicional para el cumplimiento será el día 18/12/2025.
9	Revisar y dar Solución al transformador dañado del barrio Villa Lucia ubicado en la calle 17 con 16 A del municipio de Acacías	Wilmer Casas	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
10	Revisar y dar Solución al transformador dañado de la Vereda la Esmeralda del municipio de Acacias	Wilmer Casas	30/05/2025	Parcialmente. Falta evidencia de la instalación de un tercer hilo de la red de baja tensión.	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra información incompleta.

11	Revisar y dar solución al restablecimiento del servicio en la Vereda San Luis del Municipio de Villavicencio	José Andrés Manrique	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
12	Revisar la red de la Vereda San Luis del Municipio de Villavicencio, usuarios expresan que 25 km de red requieren reposición	Se revisará el caso, no está programada la remodelación José Andrés Manrique	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
13	Revisar y dar solución al transformador quemado y el estado del servicio en la vereda El Paraíso del Municipio de Lejanías	Cristhian Galvis	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025, en el cual se encuentra: Se evidencia en la hoja 12, que la empresa expone que, reemplazó el equipo (Transformador) en la vereda El Paraíso. Fecha de reporte 26/05/2025 ID evento 2326058 marca SIEMENS. Se incorporan fotografías que sirven como prueba del cambio realizado.
14	Revisar la programación de mantenimientos del municipio de Lejanías y reprogramar a un día diferente a los Domingos	Cuando se requiera, se programará en día diferente al domingo	Permanente	Parcialmente. Falta evidencia frente a la no programación de mantenimiento los domingos	Se analiza el cumplimiento parcial a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025. Falta evidencia frente a la no programación de mantenimiento los domingos, fecha de cumplimiento el día 18/12/2025.

15	Revisar y dar solución a la instalación de los postes faltantes en la vereda la esmeralda por proximidad a las redes.	Se hará revisión y se coordinará con la señora Fanny Wilmer Casas	23/05/2025	Parcialmente. El prestador manifiesta que se encuentra en etapa precontractual, manifiesta que ya se hizo el análisis.	Se analiza el cumplimiento parcial a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025. Fecha de cumplimiento 28/05/2026
16	Realizar poda y acciones necesarias para el mantenimiento de redes en la Vereda la Esmeralda, actualmente se encuentran tapadas por la vegetación	Wilmer Casas	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
17	Revisar y dar solución a los postes en mal estado de la comuna 6 del municipio de Villavicencio ubicados en el barrio San Benito.	José Andrés Manrique	23/05/2025	NO	El prestador se compromete a enviar la evidencia el día 18/12/2025.
18	Revisar y dar solución a la problemática del transformador ubicado en el Retiro - Villavicencio	José Andrés Manrique	23/05/2025	NO	El prestador se compromete a enviar la evidencia el día 18/12/2025.

19	Realizar poda a los árboles que requieran en la comuna 6 del municipio de Villavicencio	José Andrés Manrique	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
20	Revisar y dar solución a la problemática de continuidad en el servicio de la Vereda el Diamante	Se presentará proyecto al Ministerio de Minas y Energía para acceder a recursos para la modernización de la red	30/05/2025	NO	El prestador se compromete a remitir las evidencias de este cumplimiento el día 18/12/2025.
21	Revisar la facturación del municipio de La Uribe.	Se realizará visita al Municipio - Alicia Gaona	22/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
22	Realizar una socialización y jornada de capacitación de la medición prepago en el municipio de Acacias	Pedro Carranza	32/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
23	Revisar y dar solución a la problemática del transformador de la Vereda El Centro del municipio de	Wilmer Casas	23/05/2025	PARCIALMENTE. Solo hay revisión y no se evidencia	Se debe oficiar a la alcaldía municipal para que identifique al urbanizador responsable de desarrollo ilegal, active los procedimientos sancionatorios urbanísticos y determine acciones para legalizar el asentamiento o

	Acacias			solución a la problemática, ni acciones al respecto con la administración municipal	iniciar planes de reordenamiento urbanístico. Por parte de EMSA solicitar que realice un diagnóstico técnico integral de la red existente, determine la condiciones de riesgo y emita un concepto claro sobre las obras requeridas para que esa red pueda pasar a ser parte del sistema oficial. El prestador se compromete a enviar evidencias del cumplimiento el día 20/01/2026.
24	Revisar el caso del Proyecto Piscícola del señor Gratiniano Jaime de acacias	Se revisará el caso y se validará la respuesta - Germán González	30/05/2025	NO	El prestador se compromete a enviar las evidencias del cumplimiento a este compromiso el día 18/12/2025.
25	Revisar y dar solución a la problemática de la vereda Orotoy del Municipio de Guamal frente a la quema de medidores y revisión del transformador	Wilmer Casas	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.
26	Revisar y dar solución a la problemática expuesta de los transformadores del Barrio la Primavera Etapa 1 y 2 del municipio de Acacías – Deyanira Rodríguez comunicarse antes de ir	Wilmer Casas	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025.

	a realizar la visita al número de cel. 3115152460				
27	Revisar y dar solución a los transformadores quemados del municipio de San Martín del sector urbano y rural	Cristhian Galvis	30/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025. Se evidencia en la hoja 13 y 14, que la empresa expone que, reemplazó el equipo (Transformador) en el Municipio de San Martín, sector urbano y rural. Fecha de reporte 25/05/2025 ID evento 2336683 marca SIEMENS. Fecha de reporte 26/05/2025 ID evento 2338353 marca SIEMENS.
28	Revisar y dar solución al caso expuesto por el Rector Pablo Riveros del municipio de Acacias	Se le contactará y explicará el proceso de energización del proyecto Magda Vargas Wilmer Casas	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025 y demás anexos.
29	Revisar y determinar el estado de las redes del municipio de Cumaral, Barrio Villa Claudia.	Se socializará el estado del proceso contractual José Andrés Manrique	23/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025 y anexos.

30	Enviar información de las cuadrillas disponibles para la atención de daños y su distribución en el departamento del Meta	José Andrés Manrique	Mayo 23 2025	SI	Se analiza el cumplimiento parcial a través del documento de actividades de fecha 20 de junio de 2025 y anexos.
----	--	----------------------	--------------	----	---

31	Revisión y mejoras en los procedimientos de lectura de contadores en el sector rural, con el fin de evitar inconsistencias de la facturación.	Martha Baquero	9/06/2025	NO	EMSA deberá remitir: Informe estadístico de los últimos 12 meses que incluya: Número de usuarios rurales con lectura efectiva vs. promedio (promedio de consumo estimado). Causas de imposibilidad de lectura en zonas rurales. Comparación de indicadores antes y después de las mejoras implementadas. Estrategia específica para zonas rurales dispersas y de difícil acceso. Evidencia documental del funcionamiento del registro fotográfico obligatorio y su trazabilidad. Cronograma de acciones adicionales que permitan garantizar lectura efectiva en el sector rural. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.
32	Instalación de nuevos transformadores con capacidad adecuada para atender el número creciente de usuarios en diversas zonas del municipio	José Andrés Manrique	Cuando se requiera	NO	No existe evidencia del cumplimiento de este requerimiento. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.

33	Solicitud de seguimiento técnico y administrativo al proyecto de electrificación fotovoltaica implementado en zonas rurales	Roberto Carlos Carrillo	30/09/2025	NO	No existe evidencia del cumplimiento de este requerimiento. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.
34	Inclusión de nuevos usuarios en la matricula eléctrica de la inspección de la Julia	Pedro Luís Carranza	18/07/2025	Parcial mente. Sin evidencias.	No existe evidencia del cumplimiento de este requerimiento. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.
35	Solicitud de apoyo y priorización de la prestación del servicio eléctrico a la población del sector de Centro Duda	Pedro Luís Carranza	18/07/2025	Parcial mente. Sin evidencias.	No existe evidencia del cumplimiento de este requerimiento. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.
36	El alto costo de cobro a las viviendas que no tienen consumo de energía y no la habitan	Martha Baquero	9/06/2025	Parcial mente	Con fundamento en la información analizada y ante la ausencia de respuesta directa al punto central del reclamo, la Superintendencia dispondrá: Requerir a EMSA S.A. E.S.P. información adicional y soporte técnico sobre los consumos facturados. Verificar el comportamiento del medidor, histórico de lecturas, estimaciones aplicadas y causas de dichas estimaciones. Corroborar la correcta aplicación del régimen tarifario, subsidios y contribuciones, según corresponda. Analizar si existió una actuación ajustada a la normativa vigente y si la facturación refleja consumos reales o debidamente

					justificados. Una vez culminado el análisis, la SSPD informará al usuario y a la empresa sobre las conclusiones y las decisiones a que haya lugar. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.
37	Transformadores instalados por la comunidad, los cuales la Electrificadora debe ser la responsable de su instalación.	Cristhian Galvis	Todos los transformadores que se queman y presenten usuarios con cuenta de emsa se procede a realizar el cambio, a lo largo del año se han cambiado 98 transformadores en la zona sur del departamento.	Parcialmente	El prestador se compromete a remitir la información para el cumplimiento de este compromiso el día 20/01/2025. Enviará información de los transformadores ubicados en zonas de difícil acceso y los procedimientos adoptados en los casos de reparación o mantenimiento.
38	Como líder de la comunidad de lejanías de la vereda el paraíso que a la fecha 19 de mayo de 2025 llevamos 19 días sin fluido eléctrico debido a la falla de un transformador, no estoy de	Cristhian Galvis	26/05/2025	SI	Se analiza el cumplimiento a través del documento de actividades remitido a la SSPD.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

	acuerdo con la fecha de solución a la problemática				
39	también tener en cuenta que hay otras veredas con el mismo daño como lo es el caso de la Aurora y vereda bajo Yucape que esta última lleva un mes sin solución	Cristhian Galvis	24/06/2025	Parcialmente. No han remitido evidencias del cumplimiento.	No existe evidencia del cumplimiento de este requerimiento. El prestador se compromete a enviar las evidencias con las sugerencias anteriores, para el día 20/01/2025.

Como resultado de la visita de inspección, vigilancia y control adelantada los días 13 y 14 de mayo de 2025 a la ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P. – EMSA, se suscribió el Acta No. 01, en la cual se consignaron los hallazgos identificados en relación con los canales de atención al usuario, la gestión de trámites, la calidad en la prestación del servicio y la problemática territorial evidenciada, así como los compromisos de mejora asumidos por el prestador del servicio público domiciliario.

Posteriormente, el 11 de diciembre de 2025 se llevó a cabo la Mesa de Trabajo de Seguimiento, documentada en el Acta No. 02, cuyo propósito fue verificar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, de conformidad con lo dispuesto en el oficio SSPD No. 20258004000341 del 2 de diciembre de 2025. En el marco de dicha sesión se consolidó el estado de avance de dieciocho (18) compromisos derivados de la Mesa de Trabajo No. 1, relacionados con mejoras institucionales y de suministro de información, así como de los compromisos de carácter territorial abordados en la Mesa de Trabajo No. 2.

El presente apartado sistematiza los resultados de la verificación efectuada, mediante la clasificación de los compromisos en cumplidos, parcialmente cumplidos y no cumplidos, y evalúa su incidencia frente al cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias a cargo de EMSA en materia de protección de los derechos de los usuarios, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1369 de 2020.

Mesa de trabajo 1 – Compromisos institucionales (18 compromisos)

A partir del Acta de Seguimiento, el estado de cumplimiento se consolida así:

a) Compromisos cumplidos

- **Compromiso 5** – Informe de capacitaciones a asesores en canales de atención sobre debido proceso en reclamaciones y temas recurrentes de operación del servicio de energía.
- **Compromiso 6** – Informe de estrategias de comunicación a los usuarios sobre novedades tarifarias, regulatorias y contingencias del prestador.
- **Compromiso 8** – Avance de las gestiones de ajuste en la página web para ampliar y guiar la ruta de acceso a información de interés para el usuario.
- **Compromiso 9** – Suministro de listado de enlace institucional con nombre, correo y teléfono para articulación directa con la SSPD.
- **Compromiso 11** – Informe de mantenimientos y cronograma de ejecución por municipio para la vigencia 2025.
- **Compromiso 14** – Número de cuadrillas para atención de fallas y análisis para determinar su distribución por zona.
- **Compromiso 15** – Top 10 de circuitos con mayor criticidad para 2024 y 2025.
- **Compromiso 18** – Realización de mesa de trabajo para analizar casos particulares evidenciados por el equipo de trámite de la SSPD.

Estos compromisos evidencian acciones concretas orientadas a mejorar el debido proceso en la atención de PQR, la información y participación del usuario y la gestión de la calidad del servicio. Su cumplimiento parcial satisface deberes previstos en los artículos 9, 154 y 155 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1369 de 2020, en especial respecto de la capacitación del personal, la publicidad de la información y la articulación con la autoridad de control.

b) Compromisos parcialmente cumplidos

- **Compromiso 1** – Informe de estadísticas de PQR por canal y período: se aportó información, pero faltan datos de enero a junio de 2024 y del canal presencial 2024-2025; se otorgó plazo adicional al 16/12/2025.
- **Compromiso 3** – Envío de 10 expedientes por año de recursos de reposición por inconformidad con medición: se remitieron solo 5 expedientes 2024 y 2 de 2025; plazo adicional 16/12/2025.
- **Compromiso 4** – Envío de 10 expedientes por año de recursos de reposición en subsidio de apelación: se remitieron 5 expedientes por año, quedando pendiente complementar la muestra.
- **Compromiso 10** – Soporte de cumplimiento de compromisos adquiridos en actividades de participación ciudadana 2024: se entregó base en Excel con relación de casos, pero faltan soportes documentales de cumplimiento, con plazo al 18/12/2025.

- **Compromiso 16** – Acciones de mitigación y control para mejorar indicadores de calidad del servicio en el top 10 de circuitos críticos: se presentó matriz de acciones, pero faltan evidencias de ejecución de las medidas socializadas; plazo al 18/12/2025.

El carácter parcial refleja un avance formal, pero no suficiente para acreditar el cumplimiento integral de las obligaciones de información y soporte probatorio. La falta de expedientes completos y de evidencias documentales limita la posibilidad de verificar, por parte de la SSPD, el respeto del debido proceso administrativo en la tramitación de PQR y recursos y la efectividad de las acciones de mejora técnica. De mantenerse estos rezagos, podrían derivarse actuaciones administrativas por incumplimiento de requerimientos de información (art. 81 Ley 142 de 1994).

c) **Compromisos no cumplidos**

- **Compromiso 2** – Envío de 10 expedientes por año de reclamaciones (fase de reclamación) por inconformidad con medición del consumo: no se remitió la totalidad de expedientes solicitados.
- **Compromiso 7** – Diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la NTC 6047 de 2013 en los canales presenciales: no se aportó la información requerida; se amplió plazo al 18/12/2025.
- **Compromiso 12** – Información sobre inversiones por municipio y su impacto porcentual para la vigencia 2025: no se remitió la información; plazo adicional al 18/12/2025.
- **Compromiso 13** – Rangos de horas de atención a fallas con cantidad de usuarios 2024-2025: no se aportó la información; plazo adicional al 18/12/2025.
- **Compromiso 17** – Análisis de usuarios con DIU > 360 horas y compensaciones aplicadas 2024-2025: no se remitió la información desagregada por usuario; plazo adicional al 18/12/2025.

La ausencia de estos insumos genera un riesgo elevado en términos de transparencia y control:

- En el plano comercial y de protección al usuario, la no remisión de expedientes y diagnósticos impide verificar la correcta aplicación de las reglas sobre medición, recuperación de consumos y compensaciones por mala calidad (artículos 137, 140, 142 y 144 Ley 142 de 1994, Resoluciones CREG sobre calidad).
- En el plano técnico, la falta de información sobre inversiones, rangos de atención a fallas y usuarios con DIU > 360 horas dificulta evaluar el cumplimiento de los indicadores de calidad media e individual y la suficiencia de la gestión de mantenimiento.

Estos incumplimientos justifican mantener abierto el seguimiento y, de persistir al cierre de los plazos adicionales, podrían dar lugar a apertura de investigación administrativa por desatención de

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

requerimientos de la SSPD y por presunto incumplimiento de obligaciones de calidad y atención al usuario.

Mesa de trabajo No. 2 – Compromisos territoriales y de calidad del servicio

La Mesa de Trabajo No. 2 tuvo como objetivo la revisión y análisis de casos específicos presentados por la comunidad en diversos municipios, entre ellos: San Martín, Guamal, Acacias, Castilla La Nueva, Mesetas, Villavicencio, Lejanías y La Uribe, relacionados con transformadores en mal estado, actividades de poda, reposición de redes eléctricas, fallas recurrentes en la prestación del servicio, afectaciones a electrodomésticos, procesos de facturación y jornadas de socialización dirigidas a los usuarios.

En términos generales:

- La mayoría de los compromisos (revisión y solución de transformadores quemados, podas, restablecimiento del servicio, revisión de facturación, socialización de medición prepago, etc.) fueron reportados por EMSA como cumplidos, soportados en el documento de actividades del 20 de junio de 2025 y anexos fotográficos o técnicos.

Algunos compromisos se encuentran parcialmente cumplidos, por falta de recomendaciones completas al usuario, ausencia de evidencia sobre la ejecución total de las obras (p. ej., instalación de tercer hilo en redes de baja tensión, programación de mantenimientos en días distintos al domingo, etapa precontractual de instalación de postes adicionales).

En varios casos se reporta no cumplimiento o imposibilidad de cumplimiento, ya sea por razones de seguridad para el ingreso a zonas de orden público complejo (caso de la escuela sin medidor en Mesetas), o por falta de envío de evidencias de actuaciones en sectores específicos (postes en mal estado en comuna 6 de Villavicencio, problemática del transformador en El Retiro, proyecto de modernización de red en vereda El Diamante).

Desde este punto de vista, los compromisos de la Mesa 2 están directamente vinculados con las obligaciones de calidad, continuidad y seguridad del servicio (art. 87.7, 136 y 137 Ley 142 de 1994) y con el deber de atender las órdenes y requerimientos de la Superintendencia:

- Los compromisos cumplidos dan cuenta de una respuesta efectiva a problemáticas individuales y colectivas identificadas en territorio.
- Los compromisos parcialmente cumplidos o no cumplidos, en especial aquellos relacionados con redes en mal estado, transformadores críticos y proyectos de modernización, revelan riesgos persistentes en la continuidad y seguridad del suministro, que ameritan seguimiento reforzado,

tanto técnico como sancionatorio, si no se materializan las acciones anunciadas dentro de los plazos fijados.

11. CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS.

. La prestadora EMSA ha mostrado avances significativos en la implementación de algunas medidas de mejora (capacitación de asesores, estrategias de comunicación, ajuste del canal virtual, información técnica de mantenimiento y circuitos críticos, solución de casos puntuales en territorio).

No obstante, persisten rezagos importantes en el cumplimiento de compromisos clave, particularmente:

- Remisión completa de expedientes de requerimientos, reclamaciones y recursos.
- Diagnóstico de accesibilidad según NTC 6047 en puntos presenciales.
- Información detallada sobre inversiones, tiempos de atención a fallas, usuarios con DIU > 360 horas y compensaciones.
- Evidencias de ejecución de acciones de mitigación en circuitos críticos y de solución en algunos casos territoriales.

Estos incumplimientos, tanto parciales como totales, constituyen señales de riesgo para el respeto del debido proceso de los usuarios, la transparencia en la gestión de la calidad del servicio y el cumplimiento de los requerimientos de la autoridad de vigilancia, lo cual justifica:

- Mantener los compromisos como acciones correctivas en seguimiento, y
- Evaluar, a la luz de la documentación que se allegue al vencimiento de los plazos adicionales, la apertura de investigaciones administrativas por presunto incumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.

El presente informe de inspección incorpora de manera sistemática los resultados de la mesa de seguimiento de diciembre de 2025, articulando los hallazgos iniciales con el nivel de cumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa.

12. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

12.1 Responsable General:

- ELECTRIFICADORA DEL META S.A. E.S.P.

12.2 Equipo de Evaluación:

- Anyi Viviana Manrique Amaya - Directora Territorial Sur Oriente
- Dora Araque Torres - Profesional Especializado -SSPD
- Oscar Iván Vásquez Ramírez - Profesional Especializado -SSPD

- Luis Miguel Martínez Huertas - Profesional Universitario -SSPD
- Adriana Andrea Alvarado Díaz
- Brayan Esteban Velandia Sánchez - Profesional Universitario -SSPD
- Dario Fernando Obando Batallas - Profesional Especializado -SSPD
- Kelly Johana Melo Laiton - Profesional Especializado -SSPD
- Farley Andres Saldaña Ortiz - Abogado IVC - SSPD
- Eduard Guerra Mora - Abogado IVC - SSPD

13. ANEXOS

Acta de inspección y vigilancia realizada el día 13 de Mayo de 2025.

Acta de seguimiento a compromisos realizada el día 11 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.

Proyectó: Brayan Esteban Velandia Sánchez – Profesional Universitario SDPUGT

Luisa Fernanda Díaz Lavao – Abogada IVC DTSOR

Elmer Polania Ninco – Apoyo Técnico IVC DTSOR

Daniela Salazar Escobar – Apoyo Técnico IVC DTSOR

Ángela María Cuellar Pineda – Abogada IVC DTSOR

Revisó: Anyi Viviana Manrique Amaya – Directora Territorial Suroriental