

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1. Nombre o razón social: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.
- 1.2. Nit: 892000265-1
- 1.3. ID (SUI - RUPS): 680
- 1.4. Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - EAAV ESP.
- 1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Comercialización, tratamiento, conducción, captación, almacenamiento, recolección, disposición final, distribución.
- 1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1963
- 1.7. Tipo de prestador: Empresa Industrial y Comercial del Estado
- 1.8. Actividades prestadas: Comercialización, captación, almacenamiento, distribución, recolección, conducción, conducción de residuos líquidos, aducción, tratamiento y disposición final,

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1. Año del programa al que pertenece la acción:
- 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: 57+ (608) 6818080

Canal virtual: <https://www.eaav.gov.co/>

Punto de atención sede principal: Calle 39 Cra. 20 Barrio Paraiso, Villavicencio, Colombia

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

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

públicos domiciliarios, es así como, para la presente vigencia se establece la realización de una inspección a la empresa.”

El presente documento, presenta un informe del seguimiento y monitoreo a la empresa EAAV 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."*

Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del 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 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, mediante comunicado No. 20258003957271 se informó la realización de una inspección en sitio a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO – EAAV E.S.P., programada para los días 9 y 10 de diciembre de 2025.

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.

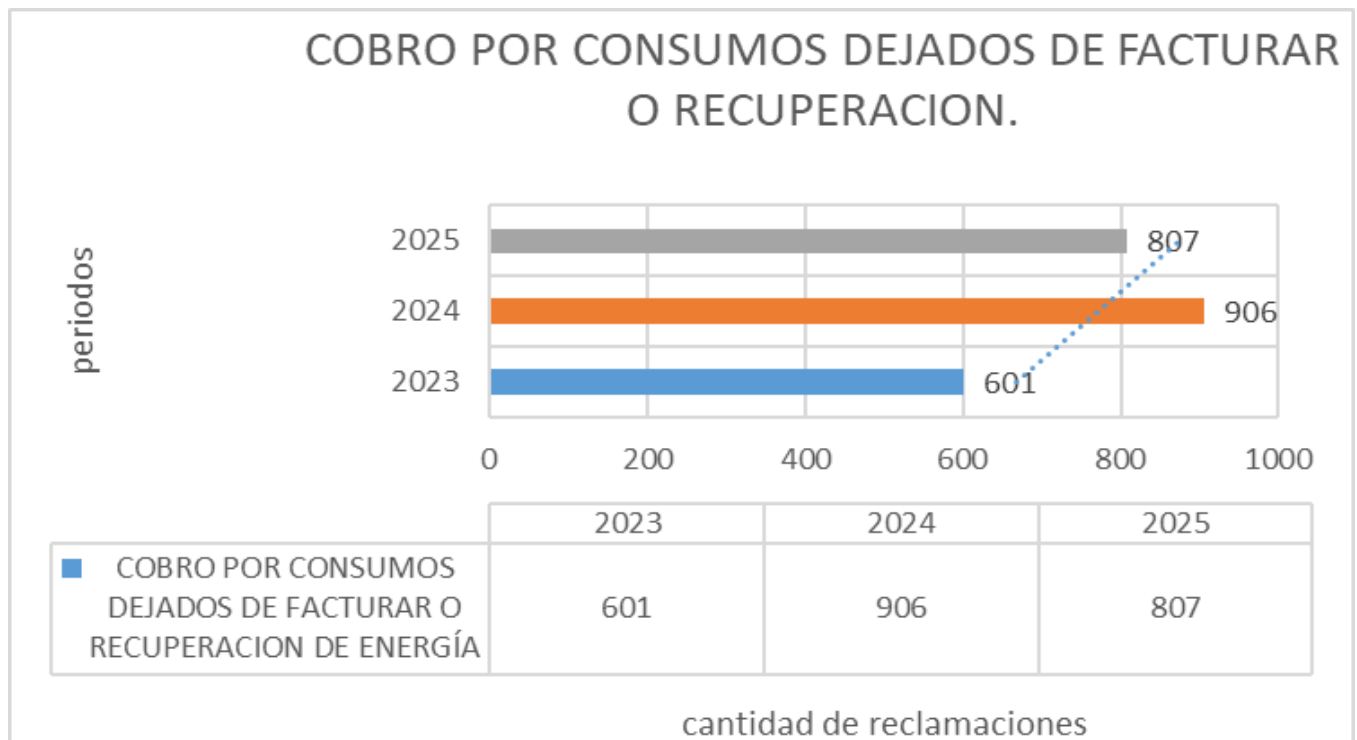
Se indicó que, la evaluación debe permitir identificar áreas de mejora, para finalmente establecer compromisos con el fin de promover el cumplimiento de las normas de protección al usuario de servicios públicos domiciliarios por parte del prestador.

4.1. Información fuente usada:

- Información reportada en SUI para los años 2023, 2024 y 2025, relacionada con los derechos de petición presentados por los suscriptores o usuarios ante el prestador.
- 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.

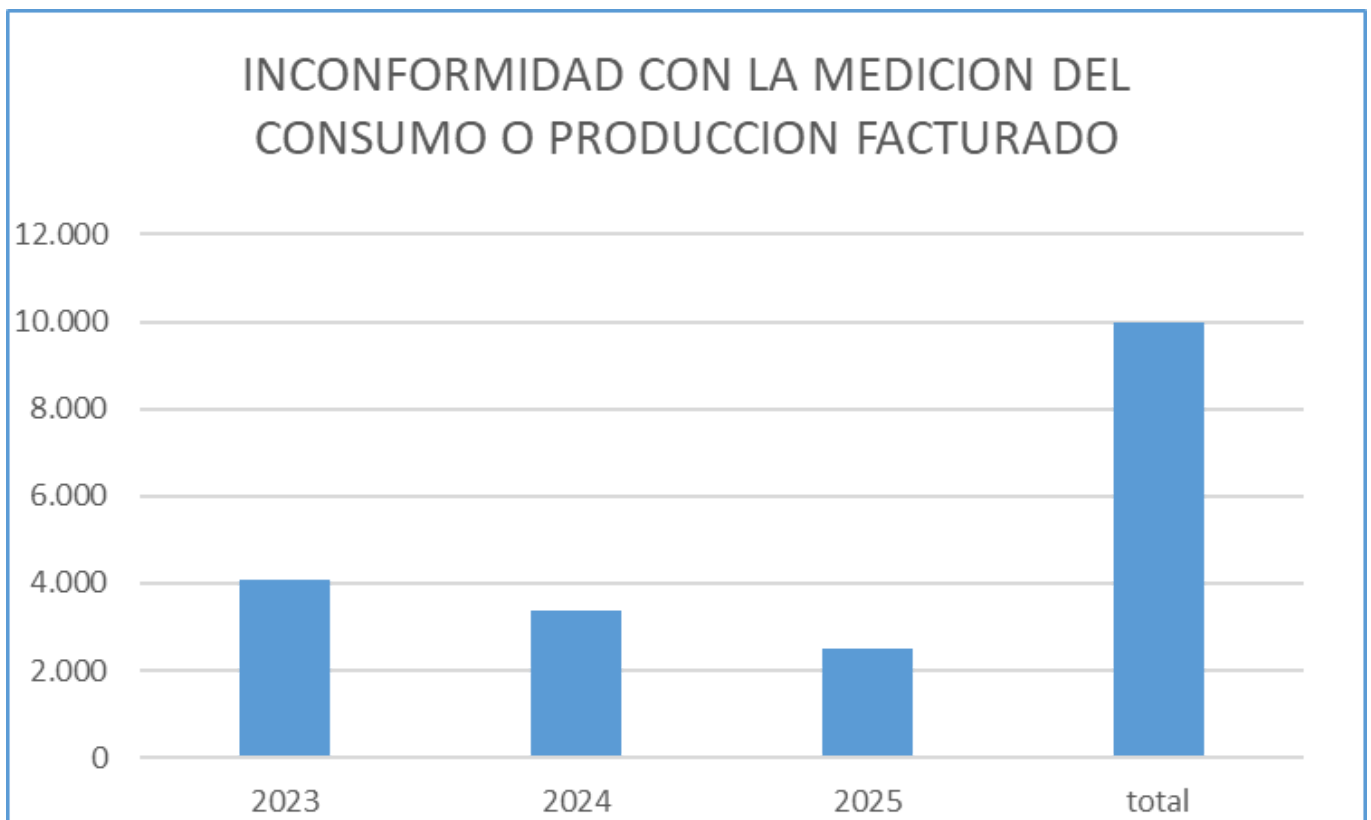
5. EVALUACIONES REALIZADAS

Reclamaciones reportadas al SUI



De acuerdo con la información reportada por el prestador EAAV ESP en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI), se evidencia un alto número de reclamaciones asociadas a la causal “Cobro por consumos dejados de facturar o recuperación”. Esta situación podría estar relacionada con lo manifestado por los usuarios durante las entrevistas realizadas, quienes de manera reiterada expresaron su inconformidad frente a la prestación intermitente y deficiente del servicio de acueducto.

Según lo señalado por los usuarios, el suministro de agua se presenta únicamente cada cinco (5) o siete (7) días, sin previo aviso ni difusión oficial por parte de la empresa prestadora. Asimismo, manifestaron que se les estaba facturando el servicio aun cuando no contaban con acceso efectivo al mismo. Indicaron que esta problemática se ha venido presentando desde hace más de un año, específicamente desde finales de 2024.



Esta misma situación análoga, se presenta con la inconformidad del consumo, donde el total de reclamaciones por esta causal sumando los periodos reportados de 2023, 2024 y 2025, sin cerrar totalmente lo registrado para 2025, da un total de 10000 reclamaciones, situación alarmante. Esto evidentemente resulta algo que más que del procedimiento de derechos, atañe a la calidad y continuidad del servicio de Acueducto, pero que es importante dejar consignado en este informe de Inspección de cara a la protección a los derechos de los usuarios.

Estas tendencias en las causales de, COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACIÓN e INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO muestran una tendencia similar en los datos reportados para recursos, de reposición y reposición y en subsidio apelación. No obstante, su número se reduce significativamente, sin que ello

implique que se le dio solución a los problemas de los usuarios del servicio de Acueducto, ello en su momento sugirió que tal vez la empresa no esté reportando el total de recursos presentados o que la ciudadanía no está adecuadamente informada del funcionamiento del trámite de reclamación cuando la respuesta inicial dada por la prestadora no les es favorable. La tendencia a estas mediciones y observaciones puede verse reflejada en el servicio de alcantarillado que presta la misma empresa.

TIPO DE TRÁMITE	CAUSAL DETALLE	Año			Total
		2023	2024	2025	
RECLAMACION	COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACION DE ENERGÍA	588	893	793	2.274
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	239	136	89	464
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	239	136	89	464
	COBROS POR PROMEDIO	116	167	156	439
	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	4.047	3.336	2.507	9.890
	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	260	82	49	391
REPOSICION	COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACION DE ENERGÍA	10	14	10	34
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	2	0	0	2
	COBROS INOPORTUNOS	0	0	14	14
	COBROS POR PROMEDIO	1	1	0	2
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0	2	2
	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	4	0	0	4
RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION	COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACION DE ENERGÍA	209	245	276	730
	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	18	40	25	83
	COBROS INOPORTUNOS	3	10	3	16
	COBROS POR PROMEDIO	18	32	40	90
	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	2	2	12	16
	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	394	421	218	1.033
	INCONFORMIDAD POR DESVIACION SIGNIFICATIVA	42	20	7	69

tabla de trámites, fuente: reporte del SUI, empresa EAAV.

Trámites:

En el desarrollo de la evaluación de expediente requeridos, se logró evidenciar:

- En atención al primer caso analizado, identificado con el radicado SSPD No. 20218100075152 del 26 de febrero de 2021, 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 prescripción y rompimiento de solidaridad de la deuda generada sobre el inmueble identificado con el número de suscriptor 109329; sin embargo, el prestador en la respuesta al Derecho de Petición, solo se pronuncia sobre el la Prescripción y deja sin respuesta el asunto de Rompimiento de Solidaridad, lo cual puede configurarse en un SAP. Posteriormente se analiza el radicado del escrito de recursos, encontrando que dentro del expediente físico, no reposa el documento con el cual el usuario interpone los recursos, sin que exista una respuesta de su paradero; se les indica que tal cual fue enviado a la SSPD, convirtiéndolo en un expediente incompleto, pues se desconoce el sustento jurídico del usuario para pedir la revisión de la decisión de la EPS. Posteriormente, se revisa el acto empresarial con el cual se resolvió el Recurso de Reposición en subsidio de apelación, evidenciando que, la empresa prestadora se pronuncia tanto de la prescripción, como del rompimiento de solidaridad, por lo cual es procedente que se haya concedido el recurso de Apelación, puesto que hace parte de los asuntos establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 - facturación. 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, pues transcurrieron más de 2 años para que se envíará el expediente a la SSPD, en procura del estudio del Recurso de Apelación.

- El segundo caso analizado, identificado con el radicado interno de PQR No. 195557 del 07/03/2025, quien manifiesta inconformidad con el valor de la factura No. 33022382, correspondiente al periodo del 16 de enero de 2025 al 15 de febrero de 2025. La prestadora notificó al usuario el día 30/04/2025 de manera electrónica, la Resolución No. 20251420170541 expedida el 20/04/2025. Remitió el expediente a la SSPD con el radicado No. 20251420194911 del 14 de julio de 2025; se encontró que la prestadora notificó al usuario el día 30/04/2025 de manera electrónica, la Resolución No. 20251420170541 expedida el 20/04/2025. En el 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, pues transcurrieron más de 2 meses para que se remitiera el expediente a la SSPD, en procura del estudio del Recurso de Apelación (Fecha de notificación Resolución: 30/04/2025 Vs remisión del 14/07/2025)
- El tercer caso analizado, identificado con el radicado interno de PQR No. 198209 del 10/09/2025, quien manifiesta inconformidad por los consumos o producción facturado. Código de usuario 088984 periodo del 18/07/2025 del 19/08/2025. Se encontró que la prestadora notificó por aviso al usuario el día 21/11/2025, la Resolución No. 20251420229621 expedida el 10/11/2025. La ESP remitió el expediente a la SSPD bajo el No. 20251420234561 del 03 de diciembre de 2025; 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, pues transcurrieron 7 días para que se envíará el expediente a la SSPD, en procura del estudio del Recurso de Apelación.

Se deja la recordación de revisar el artículo 154 de 1994, en donde reposan los asuntos que son susceptibles de Recurso de Apelación, con el fin de dar una información clara al usuario, exponiendo con claridad en los actos empresariales los recursos que puede interponer el usuario.

Silencios Administrativos Positivos

En respuesta al correo electrónico anterior donde solicita remitir el reporte de los trámites por silencio administrativo positivo, a continuación, detallo el número de trámites en la bandeja de la Delegada

	RAPXSAP	SAP	TOTAL	AÑO 2025	AÑO 2024
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO E.S.P.	9	201	210	118	22
JUNTA DE ACCION COMUNAL DEL BARRIO DOCE DE OCTUBRE DE VILLAVICENCIO	0	1	1		
	9	202	211		

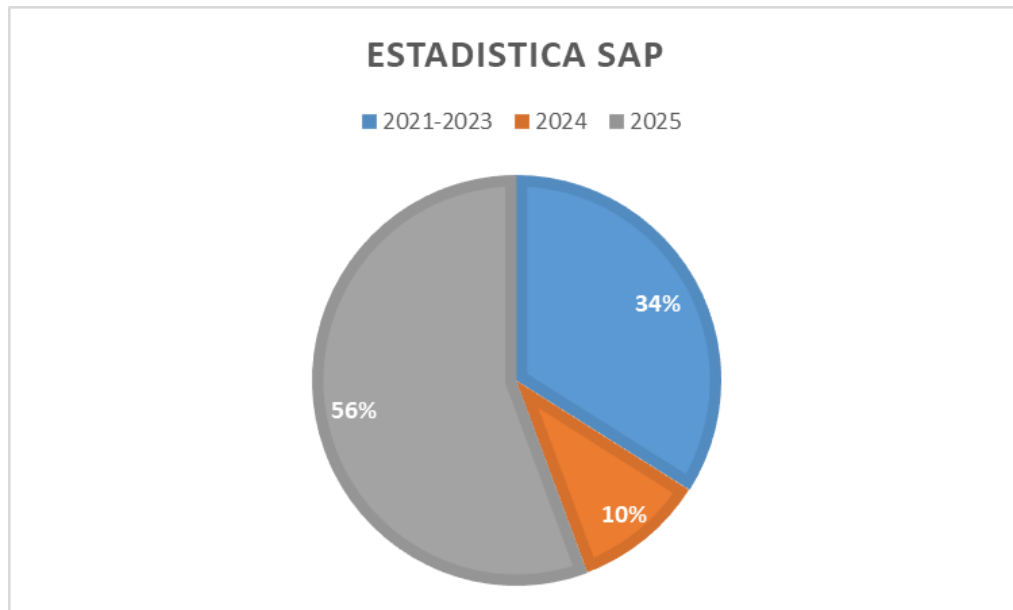
tenemos 211 trámites 72 tramites anteriores a años 2023 a 2021, 118 de 2005 y 22 de 2004

Cabe señalar que las causales más frecuentes de silencio administrativo positivo están relacionadas con:

- * Respuesta incompleta
- * Falta de respuesta
- * Respuesta extemporanea

Las causales de inconformidad que activan la supervisión están vinculadas a incumplimientos normativos, y quejas de los ciudadanos encaminadas a la necesidad de corregir irregularidades.

SectorCausal	SERVICIO	
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	ACUEDUCTO	FACTURACION
Inconformidad por desviación significativa	ACUEDUCTO	FACTURACION
No atención de condiciones de seguridad o riesgo	ACUEDUCTO	PRESTACION
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado.	ALCANTARILLADO	FACTURACION
Estado de la Infraestructura	ACUEDUCTO	PRESTACION
Estado de la Infraestructura	ALCANTARILLADO	PRESTACION
Estado de la Infraestructura	ACUEDUCTO	FACTURACION
No conexión del servicio	ALCANTARILLADO	FACTURACION
Cobro por Recuperación de consumos	ACUEDUCTO	FACTURACION
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio.	ACUEDUCTO	FACTURACION
No conexión del servicio	ACUEDUCTO	PRESTACION
Cobro de cargos relacionados con Intereses de mora refinanciación	ACUEDUCTO	FACTURACION
Cobro de cargos relacionados con cartera o acuerdos de pago.	ACUEDUCTO	FACTURACION
Fallas en la conexión del servicio	ALCANTARILLADO	PRESTACION
Cobros inoportunos	ACUEDUCTO	FACTURACION
Quejas Administrativas	ACUEDUCTO	PRESTACION
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	ACUEDUCTO	PRESTACION
Cobro múltiple y/o acumulado	ACUEDUCTO	FACTURACION



Se realizó socialización a la prestadora Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio, las estadísticas entregadas por el grupo dedicado a estos trámites en la Superservicios. Ante esto se evidencia como para el año 2025 la masa de Silencios aumentó significativamente respecto al año anterior.

Canal de Atención Presencial

Se realizó inspección Calle 39 Cra. 20 Barrio Paraiso, Villavicencio, Colombia.



Su localización y accesibilidad en general son aceptables, considerando que en la sede Saire tiene accesibilidad por medios de transporte público. Sin embargo, la Gestora Territorial de Sur Oriente, señala que el sector es peligroso y no se encuentra en un punto central de la ciudad de Villavicencio.

Aspectos:

El punto de atención principal de EAAV E.S.P. Cuenta con buena ventilación, organización y limpieza aspectos importantes para la experiencia de usuarias y usuarios.

- Se evidencia Buzón de Sugerencias, pero no hay formatos accesibles a los usuarios.
- El horario de atención está ubicado en la entrada del punto de atención, de 7am a 3pm de lunes a viernes en jornada continua.
- El punto cuenta con asignación de turno para atención prioritaria (adultos mayores, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad). Sin embargo, en el momento de hacer uso de esta herramienta de priorización para la atención, se evidenció que no se usa en todos los casos.
- El prestador ofrece un mínimo de 40 horas semanales de atención al usuario.
- El punto cuenta con señalización con apoyos gráficos para identificar a los asesores comerciales y el buzón de sugerencias.

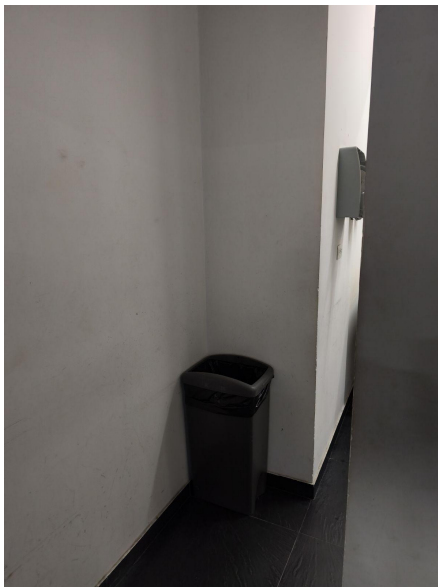




Imagen 02 y 03: Baños

- El baño para personas con condiciones especiales de movilidad o discapacidad no cuenta con las medidas necesarias, respecto a la norma NTC 6047 de Icontec.
- El punto de atención presenta iluminación deficiente.
- 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.
- 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.
- Los colaboradores manifiestan que 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.
- En el canal de atención presencial, durante la evaluación como usuario incógnito al solicitar reliquidación de la facturación por cobros por promedio durante varios meses e indicar que solicitaba la instalación del medidor, el asesor indicó que podía comprarlo y traerlo a la empresa dentro de los 30 días siguientes y ellos se encargaban de hacer la instalación con un costo que se cargaría a la facturación del mes siguiente.

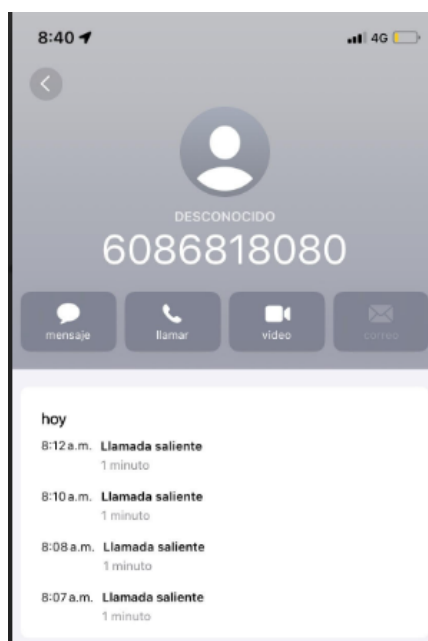
- Se sugiere tener y/o implementar un plan de capacitaciones periódicas para los colaboradores en tema de atención al usuario en los diferentes canales.
- Personal de Servicio al cliente cuenta con conocimiento parcial en aplicación del Art 154 de la Ley 142 de 1994, procedimiento de trámite de reclamación, términos para atención al usuario y el prestador.
- El punto de atención cuenta con señalización externa.



Canal Telefónico

La evaluación del canal telefónico, se realizó el día 09/12/2025 por medio de llamada al teléfono conmutador 57+ (608) 681 80 80, el cual se encuentra en la parte inferior de la página web de la empresa. Dicha llamada no fue atendida en la primera oportunidad. Se realizaron cuatro (4) llamadas telefónicas, la primera duró 1m, donde se evidenció que el menú es fácil y sencillo, pero no cuenta con una opción Directa de PQR, luego las 2 llamadas siguientes se direccionaron a la opción cero (0) para ser atendido por un colaborador, pero al llevar 1m en espera, el conmutador informa que la llamada no puede ser atendida y se cuelga automáticamente. La 4 llamada realizada a las 8:12 am se direcciono a

la opción cero (0) para ser atendido por un colaborador, luego de varios segundos se informó que se encontraba en espera en el turno 3, pero luego de llevar un minuto en espera, automáticamente el conmutador informa que no podrá ser atendido por lo cual se termina la llamada automáticamente. Para concluir, el canal telefónico es ineficiente, no se encuentra activo o al servicio de los usuarios. **NO FUNCIONA EL CANAL TELEFÓNICO.**



Una vez instalada la mesa el día 10/12/2025, se decide hacer una llamada en vivo, a la línea oficial de la EAAV, contesta el señor Juan Jaiber Rivera, de la línea de atención al usuario, con quien no se puede continuar la llamada, puesto que se cayó. Se llama nuevamente y contesta la señora Luz Nelly Velasquez, a quien se le consulta sobre una problemática de usuario por el cobro por promedio que le está llegando al predio. La señora presenta la explicación, enredada, pero expone bajo sus conocimientos. Se le pregunta por otro asunto, que es la forma de presentar la reclamación por la página web de la empresa, quien explica el proceso, pero de manera muy confusa. No se tiene claro los conceptos, por lo cual se sugiere capacitar a su personal de la línea telefónica, para que ellos, le

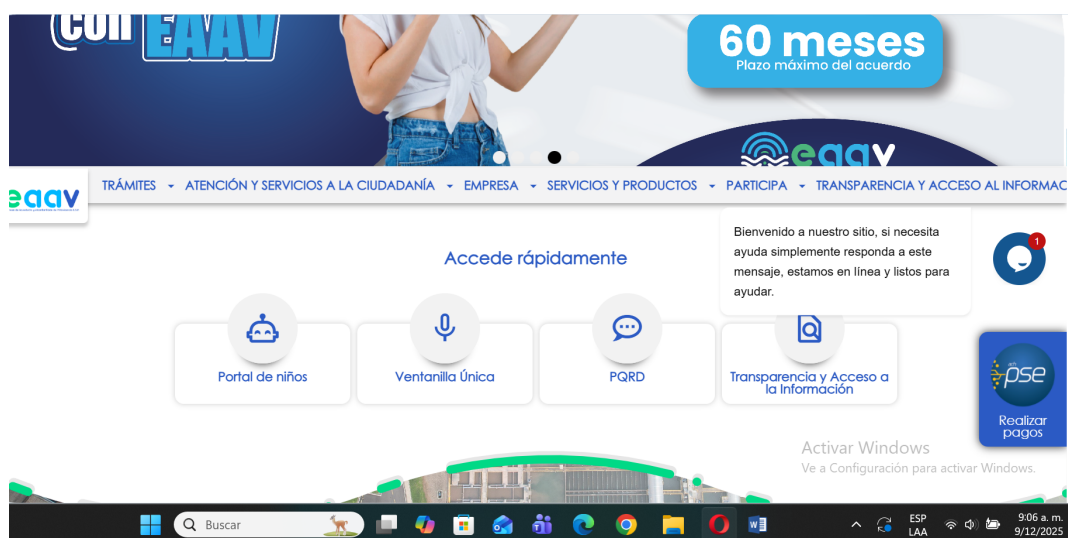
expongan al usuario de manera clara el procedimiento. Se les sugiere revisar los artículos 152 y subsiguientes de la ley 142 de 1994.

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 y colores azules, 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 “ACCEDE RÁPIDAMENTE” se presenta de manera clara la información básica de contacto: Portal de niños, Ventanilla Única, PQRD, Transparencia y acceso a la información.



En la sección “Trámites” 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).

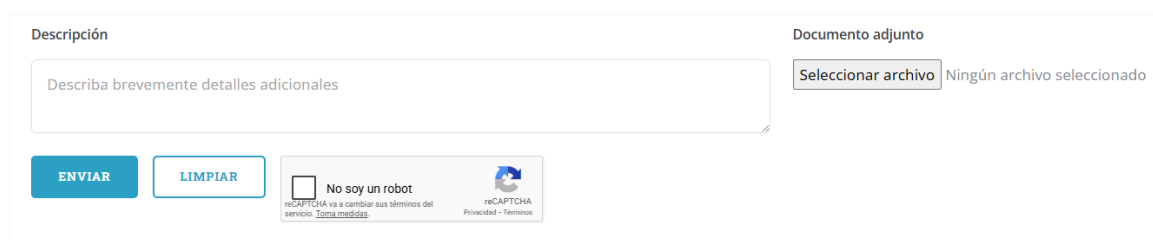
El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se encuentra publicado en la página web, en formato PDF accesible desde el menú de Usuarios, en la sección de normas.

La sección del “Calendario de actividades” se encuentra obsoleta, en tanto redirige a una resolución de 2023 que no da cuenta de las actividades actuales de la empresa de servicios públicos domiciliarios en términos de campañas de divulgación o de sus mecanismos de participación ciudadana.

En la página web, en la sección “**Solicitudes y PQRD**”, se evidencia que el sistema permite realizar peticiones de distintas índoles, tanto identificadas como anónimas. Sin embargo, en el caso de las solicitudes con identificación, el formulario únicamente permite realizar anotaciones de carácter adicional y adjuntar la petición en un archivo. Es decir, el recuadro destinado a la **descripción** se limita a recibir información complementaria y no facilita una redacción directa, completa y suficiente de los hechos por parte del usuario.

La pestaña “participa” se encuentra desactualizada, ya que no remite a ninguna información pertinente para los usuarios.

Varias de las opciones de la pestaña de “Transparencia y acceso a la información” no funcionan y redirigen a una pestaña que se titula como control interno de hace varios años y únicamente muestra un párrafo.



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*”.
- No se ofrecen otros medios adicionales al correo electrónico y a la página web para la adición 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 Relevo 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.



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 de fecha 10 de diciembre de 2025. Inspección en sitio	El cumplimiento de los compromisos requeridos, está sujeto a verificación por parte de la SSPD en la vigencia 2026.

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

2.	Atención Telefónica – Línea	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta de fecha 10 de diciembre de 2025. Inspección en sitio	El cumplimiento de los compromisos requeridos, está sujeto a verificación por parte de la SSPD en la vigencia 2026.
	Canales virtuales	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta de fecha 10 de diciembre de 2025. Inspección en sitio	El cumplimiento de los compromisos requeridos, está sujeto a verificación por parte de la SSPD en la vigencia 2026.
	Gestión de Trámites	Artículos 152 a 159 Ley 142 de 1994	Acta de fecha 10 de diciembre de 2025. Inspección en sitio	El cumplimiento de los compromisos requeridos, está sujeto a verificación por parte de la SSPD en la vigencia 2026.

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

Con ocasión de la inspección realizada al prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO - EAAV. E.S.P., se establecieron varios hallazgos, por lo cual determina concertar los compromisos para la mejora en la garantía de los derechos de los usuarios, los cuales se integran como parte del seguimiento de la SSPD:

- **Realizar mejoras de accesibilidad a la información para las personas con discapacidad visual:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las mejoras que realice desde la prestadora, que permita que las personas con discapacidad visual, acceder de manera práctica y sencilla a la información; se hace necesario realizar señalización en Braille en el punto de atención, en los formatos de solicitud (peticiones, quejas y reclamos).
- **Implementar mecanismos de comunicación para personas con discapacidad auditiva:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las acciones que permitan una comunicación fluida con las personas con discapacidad auditiva, estableciendo el centro de relevo y utilización de sistemas de videointerpretación para facilitar la comunicación.

- **Implementar en la página web, herramientas para personas con discapacidad visual:** El jefe de sistemas de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las gestiones realizadas, con el fin de implementar herramientas para las personas con discapacidad visual a través del uso de ConverTIC o software similar para facilitar el acceso a la información web.
- **Realizar capacitaciones y jornadas de sensibilización a los colaboradores, en la atención de personas en condición de discapacidad:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las actividades realizadas en capacitación y sensibilización a todos los colaboradores, frente a la atención a personas en condición de discapacidad (visual, auditiva, movilidad reducida e inclusión en general).
- **Crear un plan de capacitación sobre defensa de los usuarios en sede de empresa:** La oficina jurídica de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos, las acciones tendientes a la creación de un plan de capacitación para todos 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).
- **Establecer un lugar visible en donde se mantengan los formatos para que los usuarios presenten peticiones y recursos:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las acciones realizadas con el fin de establecer un lugar visible dentro de la oficina de atención al usuario y en la página web, en el cual reposen los diferentes formatos para que los usuarios puedan interponer peticiones y los recursos de reposición y en subsidio de apelación.
- **Realizar las acciones para que, desde el canal telefónico se reciban peticiones, quejas y reclamos:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las gestiones necesarias para capacitar a los asesores y se logre, desde el canal telefónico, recibir peticiones, quejas y reclamos y, conforme a ello, se le entregue a los usuarios un radicado para el respectivo seguimiento.
- **Implementar un sistema interno que permita tener una comunicación directa entre el asesores y las áreas técnicas:** La Gerente Comercial de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las gestiones adelantadas por su oficina, en procura de tener un canal de comunicación directo entre los asesores en punto presencial y las áreas técnicas, lo cual conlleva a que estos, no

tengan que dejar su escritorio para hacer consulta, teniendo que dejar solo al usuario en su cubículo.

- **Mejorar el sistema de iluminación en el punto de atención al usuario:** La Gerente Comercial de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las acciones realizadas con el fin de mejorar el sistema de iluminación en el punto presencial de atención al usuario, ya que, al momento de la visita, se encontraron fallas e intermitencias en el sistema de luz, para que se facilite la lectura y consulta a documentos tanto para asesores como para usuarios.
- **Actualizar el documento que expone el trámite de reclamación:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las acciones tendientes a actualizar el documento de trámite de reclamación en la página web de la empresa prestadora, ya que él mismo cita la ley general y no la particular del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- **Actualizar permanentemente la cartelera de información:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las gestiones para realizar una actualización permanente a la cartelera de información del punto de atención presencial; esta debe contener, formatos amables y sencillos para su lectura de los usuarios.
- **Remitir oportunamente los expedientes de manera organizada y legible:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, oportunamente los expedientes para el trámite de recurso de apelación, los cuales deben estar de manera organizada y legible, de conformidad con lo establecido en la Circular externa SSPD No. 20221000000364 del 29 de junio de 2022.
- **Realizar mejoras al baño de la oficina de atención al usuario:** La Gerente Comercial de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las gestiones de mejora, realizadas al baño de personas en condiciones de discapacidad, ya que la rampa tiene baches que podrían resultar peligrosos y el baño no cuenta con las medidas adecuadas.
- **Revisar los trámites adelantados frente a cobros por promedio:** La jefe de atención al cliente de la E.A.A.V., se compromete a informarle a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las acciones adelantadas frente a las reclamaciones por cobros por promedio, de las siguientes cuentas contrato: 037092, 060912, 167378, 002696; de igual forma, informar sobre el trámite dado a cada uno de estos.

8. CONCLUSIONES

Principales problemáticas identificadas en Territorio:

- Infraestructura en estado regular
- Deficiencia en la atención al usuario (Indebida orientación al usuario / Inducción al error).
- Envío de expedientes administrativos incompletos, ilegibles y de manera extemporánea.
- Falta de formación a los colaboradores para la atención al cliente en temas de servicios públicos domiciliarios.
- Regular conocimiento de los asesores así como herramientas disponibles para atender a población con condiciones especiales de percepción.
- El canal de atención telefónico no permite la radicación de peticiones o reclamos; esto mismo sucede con la línea de atención por whatsapp. En un punto ambas opciones terminan por dejar en el limbo a los usuarios ya que los aplicativos/enrutamientos no sirven y no atiende algún asesor a las personas.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Como equipo de trabajo, enviado desde la Delegada Para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio, así como la Dirección Territorial Suroriente, evidenciamos que la situación presentada y evidenciada en la visita de campo a la ciudad de Villavicencio es crítica en términos de prestación de calidad y continuidad de Acueducto.

Es por ello que el presente informe, pone de presente la necesidad de que la Superintendencia Delegada para la Acueducto, Alcantarillado y Aseo, se pronuncie de fondo sobre las anomalías evidenciadas en el suministro de agua de este municipio. Según lo mencionado por los usuarios y usuarias entrevistados, el agua de llave por la cual pagan el servicio público que presta EAAV, les llega aproximadamente cada 5 o 7 días sin que haya una regularidad o certeza en su disponibilidad.

Aún cuando estos temas de prestación y calidad del servicio de Acueducto, desbordan las competencias de la Delegada para la Protección al Usuario, es necesario que la Superservicios, en su integralidad preste atención a los problemas que presentan los usuarios y que se agoten las herramientas funcionales con las que cuenta, para proteger sus derechos. En ese sentido resulta imperante que EAAV comunique las razones para el racionamiento que se aplica a la población, el cual de por sí tiene impacto negativo en la salud de las personas, como una necesidad básica insatisfecha, que reproduce las desigualdades e inequidades que aquejan a Colombia.

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 Gestión en Territorio.

10.2. Equipo de Evaluación

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| - Anyi Viviana Manrique Amaya | - Directora Territorial Suroriente |
| - Dora Araque Torres | - Profesional especializada SDPUGT. |
| - Brayan Esteban Velandia Sánchez | - Profesional SDPUGT. |

- Kelly Johana Melo Laiton
- Adriana Andrea Alvarado Díaz
- Farley Andrés Saldaña Ortiz
- Profesional Dirección Territorial Suroriental
- Gestora Territorial Profesional DTSOR
- Contratista IVC DTSO

11. ANEXOS

- Acta de inspección y vigilancia realizada el día 10 de diciembre de 2025.
- Formatos 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
Camilo Andres Muñoz Gutierrez - Contratista IVC - DTSOR
Farley Andrés Saldaña Ortiz - Contratista IVC - DTSOR
Revisó: Anyi Viviana Manrique Amaya – Directora Territorial Suroriental