ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

KAREN YAJAIRA GONZALEZ HERRAN
LUIS ALFONSO ROJAS TORRES

CC BY NC

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE DERECHO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO
VILLAVICENCIO
2026

ANÁLISIS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

KAREN YAJAIRA GONZALEZ HERRAN
LUIS ALFONSO ROJAS TORRES

Artículo académico presentado para optar al título de Especialista en Derecho Administrativo

Director:
Mg. RODRIGO CORTÉS BORRERO
Magíster en Derecho contractual público y privado

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE DERECHO
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO
VILLAVICENCIO
2026

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O.P.
Rector General

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O.P.
Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.
Rector Seccional Villavicencio

P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O.P.
Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN
Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Rodrigo CORTÉS BORRERO
Decano Facultad de Derecho

Agradecimientos

Este trabajo es el resultado de un camino que no hubiera sido posible sin el apoyo primeramente de Dios, familia y docentes quienes contribuyeron con conocimiento y dedicación este proceso de aprendizaje, forjando en si un ámbito más enriquecedor académica, profesional y laboralmente.

Finalmente, a nosotros mismos por la perseverancia y el compromiso que nos llevaron a culminar este proyecto.

Tabla de Contenido

Resumen 6
Palabras Clave: Servicios públicos, estado, empresas, potabilización, regulación. 6
Abstract 6
Planteamiento del Problema 6
Objetivos 8
Objetivo General 8
Objetivos Específicos 8
Introducción 9
Capitulo 1. Marco normativo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y su aplicación en el municipio de Villavicencio. 10
Capítulo 2: Identificar las estrategias implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Villavicencio para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado. 16
Capítulo 3: Desafíos, limitaciones y desventajas que enfrentan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. 18
Conclusión 21
Bibliografía 23

Resumen

Este artículo examina la calidad de las prestaciones de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Villavicencio, de esta manera evaluando los beneficios de recibir esos servicios y las críticas que actualmente enfrentan ante esa prestación. De tal modo, se presentan algunas nociones y los fundamentos normativos, ya que estas empresas representan un papel fundamental en el cumplimiento de los fines esenciales del estado, ya que estas prestaciones deben tener continuidad, eficacia y equitatividad, sin embargo, existen inquietudes sobre el cumplimiento por parte de las empresas respecto a los principios anteriormente mencionados. Por otro lado, se abordan las criticas como la inequidad fiscal, corrupción y falta de cobertura. Para finalizar se presenta una relación entre los aspectos positivos y negativos de la prestación de estos servicios ofreciendo así una mirada detallada, completa del objeto de este artículo.

Palabras Clave: Servicios públicos, estado, empresas, potabilización, regulación.

Abstract

This article examines the quality of public utility services in the municipality of Villavicencio, thereby evaluating the benefits of receiving these services and the criticisms they currently face regarding their provision. In this way, some notions and regulatory foundations are presented, since these companies play a fundamental role in fulfilling the essential purposes of the state, as these services must be continuous, effective, and equitable. However, there are concerns about whether the companies comply with the aforementioned principles. On the other hand, criticisms such as fiscal inequity, corruption, and lack of coverage are addressed. Finally, a relationship between the positive and negative aspects of providing these services is presented, thus offering a detailed and comprehensive view of the subject of this article.

Key Words: Public services, state, companies, water treatment, regulation.

Planteamiento del Problema

La prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios configura un eje estructural del modelo esencial del Estado Social de Derecho, el cual fue adoptado por Colombia, y que hoy nos rige en la actualidad, en tanto su prestación eficiente y funcional garantiza condiciones mínimas de dignidad, bienestar y calidad de vida para la población. En este sentido, la Constitución

Política establece en su artículo 365 que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, el cual tiene el deber de asegurar su prestación útil y material a todos los habitantes del territorio nacional (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 365).

Asimismo, el artículo 366 establece que el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los ciudadanos son fines esenciales del Estado, siendo primario el acceso a servicios públicos eficientes (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 366).

En desarrollo de dichos mandatos constitucionales, el congreso de la república, en su calidad de legislador colombiano expidió la Ley 142 de 1994, por medio de la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. La norma en mención define como objetivos de la intervención estatal, entre otros, la garantía de la calidad del servicio, su prestación continua, la ampliación de cobertura y la eficiencia en su prestación (Congreso de la República de Colombia, 1994, arts. 2 y 3).

De igual manera, asigna a los municipios la responsabilidad de asegurar que los servicios públicos se presten de manera eficiente, bien sea directamente o a través de empresas públicas, privadas o de economía mixtas (Congreso de la Republica de Colombia , 1994).

No obstante, pese a la existencia de un marco normativo robusto, en la práctica persisten dificultades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, particularmente en entidades territoriales intermedias como el Municipio de Villavicencio, específicamente en la empresa de energía, así como la de acueducto y alcantarillado. Entre las principales problemáticas identificadas se encuentran deficiencias en la calidad del servicio, interrupciones largas y permanentes en la prestación, limitaciones en cobertura y dificultades en la gestión administrativa y financiera de las empresas prestadoras.

Desde el punto de vista académico, múltiples estudios han señalado que la eficiencia en la prestación de servicios públicos en América Latina se encuentra afectada por factores estructurales como la corrupción, la insuficiencia de inversión, la inadecuada regulación y las fallas en los sistemas de control y vigilancia (Comisión Economica para America Latina y el Caribe CEPAL, 2014). En el caso colombiano, autores han destacado que la efectiva prestación del servicio no está relacionada exclusivamente a la regulación normativa, sino también de la capacidad de gestión de las entidades, y la falta de mecanismos de supervisión estatal (Matias Camargo, 2015)

Adicionalmente, el modelo de economía mixta de prestación de servicios públicos en Colombia, el cual permite la participación de actores públicos y privados, introduce complejidades en términos de gobernanza, regulación y responsabilidad. Si bien este modelo busca fomentar la

competencia y mejorar la eficiencia, también puede generar dificultades en la economía y la función social del servicio, afectando el acceso equitativo y la calidad de este (Vidal Perdomo, J. , 2009).

En este contexto, resulta evidente la existencia de una desconexión entre el mandato constitucional y legal que exige la prestación eficiente de los servicios públicos y la realidad operativa de las empresas prestadoras a nivel territorial. Esta situación plantea interrogantes relevantes sobre el grado de cumplimiento de los fines esenciales del Estado, así como sobre la eficacia de las estrategias implementadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Villavicencio.

En consecuencia, el problema de investigación se orienta a analizar en qué medida las empresas de servicios públicos domiciliarios de este municipio cumplen con los fines esenciales del Estado, más allá de la normatividad misma, así como a identificar las estrategias, desafíos y limitaciones que enfrentan en términos de eficiencia. Por lo anterior, surge el siguiente cuestionamiento ¿en qué medida las empresas de servicios públicos domiciliarios del Municipio de Villavicencio están cumpliendo con la normatividad y fines esenciales del estado, y cuáles son las estrategias, desafíos y limitaciones que enfrentan en términos de eficiencia?

Objetivos

Objetivo General

Analizar el grado de cumplimiento de la normatividad vigente y de los fines esenciales del Estado por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Villavicencio, con el fin de evaluar su eficiencia operativa e identificar estrategias, desafíos y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Objetivos Específicos

1. Examinar el marco normativo que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y su aplicación en el municipio de Villavicencio.

2. Identificar las estrategias implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Villavicencio para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
3. Analizar los desafíos, limitaciones y posibles desventajas que enfrentan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el cumplimiento de la normatividad y en el mejoramiento de su eficiencia operativa.

Introducción

En el ámbito del Estado Social de Derecho, el cual nos rige actualmente, la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuenta con una relevancia sumamente fundamental, en razón a que constituye un mecanismo esencial para la garantía y cumplimiento de los derechos fundamentales y la satisfacción de necesidades básicas de la ciudadanía colombiana. En Colombia, la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a los fines esenciales del Estado y que su prestación efectiva debe realizarse bajo criterios de eficiencia, calidad y continuidad, lo que implica una responsabilidad directa tanto del Estado como de los particulares que participan en su provisión.

En el contexto anterior, el legislador ha dispuso un régimen jurídico al parecer robusto, principalmente a través de la Ley 142 de 1994, la cual regula la organización, funcionamiento y control de los servicios públicos domiciliarios. Conforme a dicho estatuto normativo no solo se definen los principios rectores de la prestación del servicio domiciliario, sino que también asigna competencias a las entidades territoriales, como lo son los municipios, quienes tienen la responsabilidad y obligación de garantizar que dichos servicios se presten de manera eficiente a sus habitantes. (Congreso de la Republica de Colombia , 1994).

En Colombia, en los últimos años se ha venido consolidando la tendencia orientada a la reducción del papel del Estado en la prestación de los servicios públicos, tanto domiciliarios como no domiciliarios. Lo anterior, ha evidenciado un abandono progresivo de su función como proveedor directo de bienes y servicios, endilgándole dicha responsabilidad al sector privado en el marco de políticas de neoliberalismo, desregulación y privatización. Asimismo, se ha evidenciado la sustitución de los monopolios estatales por estructuras dominadas por monopolios u oligopolios, en muchos casos de carácter transnacional, los cuales ejercen una posición dominante en el mercado. Esta dinámica ha promovido la mercantilización de los servicios públicos, priorizando

su rentabilidad económica y generando impactos negativos en la garantía de los derechos económicos, sociales y culturales, así como en la satisfacción de las necesidades esenciales de la población (Matías Camargo, s.r., 2015).

No obstante, a pesar de la existencia de diversas normas colombianas, en la realidad se evidencian múltiples afectaciones en la prestación material de los servicios públicos domiciliarios, particularmente en contextos territoriales específicos. En el municipio de Villavicencio, estas dificultades se manifiestan en la interrupción permanente del servicio de acueducto y alcantarillado, pasando a ser una prestación por turnos sectorizada, e interrupciones constantes del servicio de energía, lo que trae consigo cuestionamientos sobre el grado de cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

En este contexto, el presente artículo tiene como propósito analizar en qué medida las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Villavicencio cumplen con la normatividad vigente y con los fines esenciales del Estado, así como identificar las estrategias implementadas, los desafíos enfrentados y las limitaciones existentes en términos de eficiencia. Para ello, se adopta un enfoque jurídico-analítico, que permite examinar tanto el marco normativo como la realidad operativa de dichas entidades.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de comprender las dinámicas que inciden en la prestación de los servicios públicos a nivel local, con el fin de contribuir a la formulación de recomendaciones orientadas a mejorar su eficiencia, calidad y sostenibilidad. De esta manera, se busca aportar al fortalecimiento de la gestión pública y al cumplimiento efectivo de los principios que orientan el Estado Social de Derecho en Colombia.

Capítulo 1. Marco normativo de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia y su aplicación en el municipio de Villavicencio.

El análisis del régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia exige partir de la comprensión de su fundamento normativo, en tanto constituye un punto principal que orienta su organización, prestación y control. En el marco del Estado Social de Derecho, dichos servicios no solo representan una actividad económica, sino un instrumento esencial para la materialización de derechos y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Así las cosas, el presente capítulo tiene como propósito examinar el marco normativo que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, abordando en primer

lugar su fundamento constitucional, posteriormente su desarrollo legal y, finalmente, su interpretación jurisprudencial. Este recorrido permite identificar los principios, obligaciones y criterios que deben guiar la actuación de las entidades prestadoras y de las autoridades competentes.

Asimismo, el capítulo incorpora una aproximación aplicada al contexto del municipio de Villavicencio, con el fin de evidenciar las tensiones existentes entre el diseño normativo y la realidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. De esta manera, se busca no solo describir el marco jurídico vigente, sino también evaluar su eficacia en escenarios concretos, contribuyendo a una comprensión integral del fenómeno objeto de estudio.

Fundamento constitucional de los servicios públicos domiciliarios

En Colombia, los servicios públicos domiciliarios cuentan con su fundamento principal en la Constitución Política de Colombia, la cual establece un modelo de Estado Social de Derecho en el que la satisfacción de las necesidades básicas de la población constituye un eje central de la función estatal. (Constitución Política de Colombia, 1991)

El artículo 365 ibidem determina que los servicios públicos se encuentran directamente ligados con los fines esenciales del Estado, quien tiene el deber de asegurar su prestación efectiva a todos los habitantes del territorio nacional (Constitución Política de Colombia, 1991). Esta disposición no solo reconoce la importancia de los servicios públicos, sino que también impone un mandato claro de eficiencia, continuidad y universalidad.

Aunado a lo anterior, el artículo 366 establece que el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades esenciales del Estado, siendo prioritario el acceso a servicios públicos (Constitución Política de Colombia, 1991). Esta norma refuerza el carácter de instrumento para el mejoramiento de la calidad de vida que tienen los servicios públicos como garantía y salvaguarda de los derechos fundamentales.

En el mismo sentido, el artículo 367 señala que la ley establecerá las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos, así como su régimen tarifario, bajo criterios de eficiencia, solidaridad y redistribución (Constitución Política de Colombia, 1991). Por su parte, el artículo 368 faculta al Estado para otorgar subsidios a los usuarios de menores ingresos, con el fin de garantizar el acceso efectivo a dichos servicios.

En conjunto, estas disposiciones configuran un marco constitucional que obliga al Estado no solo a permitir la prestación de los servicios públicos, sino a garantizar que esta se materialice en condiciones adecuadas de calidad, eficiencia y cobertura.

Desarrollo legal: régimen de los servicios públicos domiciliarios

Conforme a las disposiciones constitucionales, el legislador profirió la Ley 142 de 1994, la cual es la norma fundamental que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. (Congreso de la Republica de Colombia , 1994)

El artículo 2 de la ley en mención se establece como fines de la intervención estatal, entre otros, garantizar la calidad del servicio, su prestación continua, la ampliación de cobertura y la eficiencia en su prestación (Congreso de la Republica de Colombia , 1994). De igual manera, el artículo 5 asigna a los entes territoriales, estos son los municipios la competencia de asegurar que los servicios públicos se presten de manera eficiente a sus habitantes (Congreso de la Republica de Colombia , 1994).

Aunado a lo anterior, el artículo 9 reconoce los derechos de los usuarios, dentro de los cuales se encuentra el acceso a servicios de calidad y la continuidad en la prestación (Congreso de la Republica de Colombia , 1994). Estos derechos constituyen un parámetro esencial para evaluar el desempeño de las empresas prestadoras.

Otra normativa que regula los servicios públicos es la Ley 143 de 1994 regula específicamente el ámbito eléctrico, estableciendo los principios de eficiencia, calidad, continuidad y seguridad en la prestación del servicio de energía (Congreso de la Republica de Colombia , 1994).

De igual forma, el marco regulatorio se complementa con la función de entidades como la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Comisión de Regulación de Energía y Gas, encargadas de fijar las reglas técnicas y económicas para la prestación de estos servicios.

Desarrollo jurisprudencial

La Corte Constitucional de Colombia, en la Sentencia C-150 de 2003, desarrolló de manera amplia el alcance del principio de eficiencia en la prestación de los servicios públicos

domiciliarios, precisando su naturaleza jurídica y su estrecha relación con los fines esenciales del Estado. En esta providencia, el alto tribunal analizó disposiciones de la Ley 142 de 1994 y reiteró que la eficiencia no puede entenderse exclusivamente desde una perspectiva económica o de rentabilidad, sino como un mandato constitucional orientado a garantizar el bienestar general y la satisfacción de las necesidades básicas de la población (Corte Constitucional de Colombia, 2003).

En este sentido, la Corte señaló que la eficiencia implica que los servicios públicos deben prestarse de manera continua, oportuna y con estándares adecuados de calidad, de modo que respondan efectivamente a las necesidades de los usuarios. Así, la eficiencia se configura como un criterio integral que abarca no solo la optimización de recursos, sino también la garantía de accesibilidad, cobertura y calidad en la prestación del servicio. Esta interpretación se encuentra en consonancia con lo dispuesto en los artículos 365 y 366 de la Constitución Política de Colombia, que imponen al Estado el deber de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos como una manifestación de su función social.

Adicionalmente, la Corte enfatizó que, si bien la participación de particulares en la prestación de los servicios públicos es constitucionalmente válida, ello no exime al Estado de su responsabilidad de regulación, control y vigilancia. Por el contrario, el Estado mantiene un rol activo como garante de los derechos de los usuarios, debiendo intervenir cuando la prestación del servicio no cumpla con los estándares de eficiencia exigidos por el ordenamiento jurídico. En consecuencia, la ineficiencia en la prestación de los servicios públicos no solo constituye una falla en la gestión administrativa, sino que puede traducirse en una vulneración de derechos fundamentales.

Este desarrollo jurisprudencial resulta especialmente relevante al analizar la situación del municipio de Villavicencio, donde se evidencian deficiencias estructurales en la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En particular, la prestación del servicio de acueducto mediante esquemas de turnos y sectores, derivada de fallas persistentes en la infraestructura, pone en entredicho el cumplimiento del principio de continuidad y calidad exigido por la Constitución y la ley. Esta modalidad de prestación, aunque puede ser entendida como una medida contingente, no satisface de manera plena el estándar de eficiencia definido por la Corte Constitucional.

De igual forma, las interrupciones recurrentes en el servicio de energía eléctrica durante eventos climáticos, como lluvias, evidencian deficiencias en la capacidad técnica y en la resiliencia de la infraestructura, lo que afecta directamente la calidad y confiabilidad del servicio. Estas situaciones reflejan una prestación que no logra ajustarse a los criterios de eficiencia establecidos

en la (Corte Constitucional de Colombia, 2003), en tanto no garantiza de manera continua y adecuada el acceso de los usuarios a los servicios públicos.

En la (Corte Constitucional de Colombia, 2018), la Corte Constitucional reafirma el criterio fundamental del acceso al agua potable, especialmente cuando se encuentra en conexidad con derechos como la vida digna y la salud. En este fallo, el alto tribunal analiza situaciones en las cuales la prestación del servicio público de acueducto resulta deficiente o inexistente, afectando directamente a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. (Corte Constitucional de Colombia, 2018)

El principal aporte de esta decisión radica en que impone al Estado la obligación de implementar medidas estructurales que garanticen el acceso efectivo al agua, lo cual implica necesariamente la formulación e implementación de políticas públicas. Así, el suministro de agua deja de ser entendido como un simple servicio y se convierte en un componente esencial del Estado Social de Derecho. (Corte Constitucional de Colombia, 2018)

Desde esta perspectiva, la Corte determina que la intervención del estado no puede ser meramente formal, sino que debe traducirse en acciones concretas que materialicen la disponibilidad, accesibilidad y calidad del servicio. (Corte Constitucional de Colombia, 2018)

En la (Corte Constitucional de Colombia, 2019), la Corte analiza más allá la protección del derecho al acceso a los servicios públicos domiciliarios, priorizando la necesidad de garantizar su prestación continua y eficiente. En este fallo, el tribunal estudia casos en los cuales la suspensión del servicio afecta derechos fundamentales, especialmente en sujetos de especial protección constitucional, estos son adultos mayores, niños, niñas y adolescentes. (Corte Constitucional de Colombia, 2019)

El fundamento principal de esta providencia consiste en consolidar la idea de que el acceso a los servicios públicos no puede condicionarse de manera absoluta a la capacidad de pago del usuario, cuando ello implique la vulneración de derechos fundamentales. En consecuencia, se refuerza la necesidad de diseñar políticas públicas que incluyan mecanismos de protección, como subsidios o esquemas diferenciales. (Corte Constitucional de Colombia, 2019)

De esta manera, la Corte vincula directamente la prestación de los servicios públicos con el principio de igualdad material, exigiendo al Estado la adopción de medidas que corrijan las desigualdades estructurales.

La (Corte Constitucional de Colombia, 2020) aborda la exequibilidad de las normas relacionadas con la financiación y regulación de la prestación de los servicios públicos

domiciliarios, destacando el papel del Estado en la dirección de la economía. En dicha decisión, se señala que los servicios públicos domiciliarios implican un sector estratégico en el cual el Estado debe intervenir activamente, no solo para garantizar su prestación eficiente, sino también para asegurar su accesibilidad en condiciones de equidad. Este pronunciamiento se materializa mediante instrumentos como la regulación tarifaria y la asignación de subsidios. Sentencia C-504 de 2020.

El principal aporte de esta sentencia radica en que establecer una tarifa de los servicios públicos no es una cuestión meramente técnica, sino una manifestación de política pública orientada a la redistribución del ingreso. En este sentido, se legitima la adopción de medidas diferenciadas que favorezcan a los sectores más vulnerables. (Corte Constitucional de Colombia, 2020).

Finalmente, en la (Corte Constitucional de Colombia, 2022), la Corte Constitucional realiza una revisión de normatividad relacionada con el régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios, reiterando la importancia de los principios de solidaridad y sostenibilidad financiera. (Corte Constitucional de Colombia, 2022)

El fallo establece que, si bien los servicios públicos no son gratuitos, el Estado debe garantizar su acceso mediante la implementación de esquemas de subsidios dirigidos a los usuarios de menores ingresos. De esta forma, se consolida el modelo de financiación basado en la redistribución, en el cual los sectores con mayor capacidad económica contribuyen al sostenimiento del sistema. (Corte Constitucional de Colombia, 2022) Allí reitera como en las anteriores providencias que, las políticas tarifarias son instrumentos esenciales de política pública, orientados no solo a la eficiencia económica, sino también a la justicia social.

En consecuencia, la realidad observada en Villavicencio permite evidenciar una brecha significativa entre el estándar constitucional de eficiencia y la prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios. A la luz de la jurisprudencia constitucional, esta situación no solo compromete la eficacia del marco normativo, sino que también plantea la necesidad de una intervención más decidida por parte de las autoridades competentes, orientada a corregir las fallas estructurales y garantizar el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Capítulo 2: Identificar las estrategias implementadas por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Villavicencio para el cumplimiento de los fines esenciales del Estado

Cumplir con los fines esenciales del Estado respecto a los servicios públicos domiciliarios requiere más que sólidas leyes; también exige que las empresas implementen estrategias efectivas. Estas estrategias deben enfocarse en asegurar la continuidad, calidad y eficiencia del servicio prestado. En este sentido, las empresas y las autoridades locales juegan un papel importante para poner en práctica estos principios, en particular cuando hay problemas con la infraestructura o limitaciones operativas.

Tomando como ejemplo Villavicencio, sus dificultades históricas con el agua y la energía, impulsaron diversas estrategias institucionales, la meta: reducir el impacto de la crisis, y avanzar hacia soluciones estructurales. Estas iniciativas, lideradas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio y las autoridades locales, buscan responder a las exigencias de la Constitución y las leyes relacionadas con la eficiencia, la continuidad y la cobertura del servicio. El presente capítulo tiene como propósito identificar y analizar dichas estrategias, evaluando su alcance y pertinencia frente a los desafíos que enfrenta el municipio, y su contribución al cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Estrategias implementadas en la prestación del servicio de acueducto

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio está empleando varios planes para solucionar la crisis profunda del sistema de suministro de agua, eso, especialmente después del desmoronamiento de la infraestructura vital, eso que afectó la constancia del servicio.

Primero que nada, un modelo de distribución por áreas y en rotación ha sido adoptado, es una forma de emergencia para asegurar el acceso al agua en la mayor parte de la región. Esa iniciativa, aunque limitada, facilita una distribución igualitaria en escenarios de escasez y fallos operativos del sistema (Vive el Meta, 2025).

Además, la empresa ha acudido a los camiones cisterna y otras fuentes de suministro, con el objetivo de ayudar a las comunidades más afectadas por la interrupción del servicio. Estas

maniobras intentan atenuar el efecto directo de la crisis, aunque no representan una solución permanente (Vive el Meta, 2025).

Por otra parte, se han diseñado estrategias para mejorar la infraestructura, destacando entre ellas:

- La restauración del puente que sostiene la tubería principal.
- La activación de nuevos manantiales como Quebrada Blanca.
- La rehabilitación de estaciones de bombeo claves.

Estas acciones se entrelazan en un plan gradual, abarcando propuestas a corto, medio y largo alcance para mantener el servicio activo (Vive el Meta, 2025)

Además, la Alcaldía de Villavicencio, en colaboración con más socios, ha iniciado un proyecto estructural con el propósito de optimizar y extender el sistema de suministro, financiándose a través del Sistema General de Regalías. Este proyecto incluye investigaciones técnicas para idear una resolución duradera para la escasez hídrica en la urbe, contemplando inéditas fuentes de obtención y el ensanche de la infraestructura vigente (Alcaldía de Villavicencio, 2025).

Estrategias frente a la prestación del servicio de energía

Respecto al suministro eléctrico, la Electrificadora del Meta, una compañía mixta, es quién proporciona el servicio en el municipio, siendo responsable de operar y mantener la red eléctrica en gran parte del departamento del Meta.

Aunque la información sobre las estrategias concretas contra las interrupciones del servicio es algo escasa, se sabe que la empresa tiene una gran infraestructura de redes, subestaciones y transformadores, que le permiten cubrir buena parte del territorio (Electrificadora del Meta S.A E.S.P, (s.f)).

Aun así, ante las fallas frecuentes en el servicio, especialmente en tiempos de lluvia, las estrategias se han enfocado principalmente en:

- El mantenimiento y ampliación de la red eléctrica.
- La gestión operativa del sistema interconectado.
- La atención de las emergencias técnicas.

Pero, estas acciones no han evitado eficazmente las interrupciones, indicando la necesidad de robustecer la resiliencia de la infraestructura y mejorar los sistemas de respuesta frente a eventos climáticos.

Evaluación de las estrategias frente a los fines esenciales del Estado

Las tácticas desplegadas por las firmas suministradoras en Villavicencio demuestran un empeño institucional escaso al garantizar la oferta de servicios públicos en situaciones desfavorables. No obstante, tales acciones revelan limitaciones importantes en su validez y permanencia.

Respecto al suministro de agua, las tácticas adoptadas actúan, esencialmente, de forma reactiva y puntual, en lugar de proponer soluciones estructurales perdurables. El constante uso de cortes y división de zonas muestra que no se ha cumplido cabalmente con el principio de permanencia del servicio.

Mientras tanto, en el servicio de electricidad, los cortes repetidos debido a condiciones climáticas adversas señalan flaquezas en la capacidad de reacción y la solidez del sistema, afectando la calidad del servicio y el bienestar de los usuarios.

Por ello, si bien las tácticas puestas en marcha son avances importantes, es claro que persiste un vacío significativo entre las medidas tomadas y el cumplimiento real de los propósitos esenciales del Estado, en especial, en lo concerniente a la eficiencia, permanencia y calidad en la oferta de servicios públicos domésticos.

Capítulo 3: Desafíos, limitaciones y desventajas que enfrentan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

La prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia enfrenta múltiples desafíos estructurales que trascienden el ámbito normativo y se materializan en dificultades operativas, financieras e institucionales. Pese a la existencia de un cuerpo normativo que establece para la prestación de dichos servicios, criterios de eficiencia, continuidad y calidad, la realidad muestra que las empresas prestadoras enfrentan limitaciones que afectan el cumplimiento de los fines esenciales del Estado y que los ciudadanos del municipio ya se encuentran bastante insatisfechos por dicha situación.

De modo que, el presente capítulo tiene objetivo revisar los principales desafíos, limitaciones y desventajas que enfrentan dichas empresas, a partir de la revisión de literatura académica y su contraste con la situación concreta del municipio de Villavicencio, donde persisten fallas estructurales en la prestación de los servicios de acueducto y energía.

Desafíos estructurales en la prestación de los servicios públicos

Uno de los principales desafíos identificados en la literatura es la tensión entre la lógica económica y la función social de los servicios públicos. Según estudios doctrinales, el modelo de prestación en Colombia ha transitado hacia esquemas de mercado que priorizan la eficiencia financiera, lo cual puede entrar en conflicto con el acceso universal y equitativo de la población (Arias, J, 2005). Lo anterior, muestra que el estado se encuentra priorizando la economía sobre los derechos fundamentales.

En tal sentido, se ha indicado en reiteradas ocasiones que la prestación de servicios públicos domiciliarios se desarrolla en un escenario de "tensiones y dilemas", en el que confluyen intereses económicos, regulatorios y sociales, dificultando la materialización plena de los fines del Estado (Arias, J, 2005). Esta problemática se agrava en contextos territoriales donde las condiciones técnicas y financieras son limitadas.

Adicionalmente, los artículos de investigación del caso en concreto destacan que las empresas prestadoras enfrentan problemas asociados a la expansión urbana desordenada, lo que genera una presión constante sobre la infraestructura existente, dificultando la ampliación de cobertura y afectando la calidad del servicio (Vidal Perdomo, J. , 2009).

Limitaciones operativas y técnicas

Desde un punto de vista técnico, uno de los principales obstáculos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios radica en la poca infraestructura dentro de los municipios. En el caso del servicio de acueducto, factores como la dependencia de fuentes hídricas vulnerables, el deterioro de redes, las fuertes lluvias y la falta de mantenimiento adecuado inciden directamente en la continuidad del servicio.

En Villavicencio, esta situación se evidencia en la debilidad estructural del sistema de acueducto, el cual ha sido catalogado como "deficiente, débil y frágil", especialmente ante eventos climáticos (El Tiempo, 2016). Esta condición genera una alta vulnerabilidad del sistema frente a lluvias, deslizamientos y otros fenómenos naturales, lo que deriva en interrupciones constantes del servicio.

De igual forma, en el servicio de energía eléctrica, las fallas recurrentes durante temporadas de lluvias evidencian limitaciones en la capacidad de respuesta y en la resiliencia de la

infraestructura. Estas interrupciones reflejan problemas en el mantenimiento de redes, así como en la planificación y modernización del sistema eléctrico.

Limitaciones institucionales y de gestión

Otro tópico importante corresponde a las limitaciones institucionales, particularmente en lo relacionado con la coordinación entre entidades y la capacidad de gestión de las empresas prestadoras. La literatura ha señalado que la fragmentación institucional y la falta de articulación entre actores dificultan la implementación de soluciones efectivas (Arias, J, 2005).

En el caso de Villavicencio, la intervención de entidades como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha evidenciado la necesidad de implementar planes de mejoramiento ante las múltiples quejas ciudadanas por deficiencias en la prestación del servicio (Alcaldía de Villavicencio, 2024).

Asimismo, la realización de mesas de diálogo entre la administración municipal, las empresas prestadoras y la comunidad refleja la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y participación ciudadana como mecanismo para identificar y solucionar problemáticas en la prestación del servicio (Alcaldía de Villavicencio, 2024).

Desventajas del modelo de prestación

El modelo de prestación de servicios públicos en Colombia, caracterizado por la participación de actores públicos y privados, también presenta desventajas importantes. Entre ellas se destaca la existencia de estructuras de mercado con baja competencia, lo que puede generar ineficiencias y limitar los incentivos para mejorar la calidad del servicio.

Asimismo, la orientación hacia la sostenibilidad financiera puede restringir la inversión en infraestructura en zonas menos rentables, afectando la equidad en el acceso al servicio. Esta situación resulta especialmente crítica en municipios como Villavicencio, donde las condiciones geográficas y climáticas incrementan los costos de operación.

De igual manera, la dependencia de decisiones regulatorias y tarifarias puede limitar la autonomía de las empresas prestadoras, dificultando la implementación de soluciones inmediatas frente a crisis estructurales.

Análisis del caso de Villavicencio

El caso de Villavicencio permite evidenciar de manera concreta la convergencia de los desafíos, limitaciones y desventajas descritos.

- En primer lugar, la prestación del servicio de acueducto mediante esquemas de racionamiento por sectores refleja una limitación estructural en la capacidad del sistema para garantizar continuidad. Esta situación, lejos de ser coyuntural, responde a problemas históricos de infraestructura y planificación.
- En segundo lugar, las interrupciones del servicio de energía durante eventos climáticos evidencian una baja resiliencia del sistema eléctrico, lo que afecta la calidad del servicio y la confianza de los usuarios.
- En tercer lugar, la necesidad de intervención de entidades de control y la implementación de planes de mejoramiento ponen de manifiesto debilidades en la gestión y en el cumplimiento de los estándares exigidos por la normatividad.

En conjunto, estas problemáticas evidencian una brecha significativa entre el modelo normativo y la realidad operativa, lo que limita la materialización de los fines esenciales del Estado en materia de servicios públicos domiciliarios.

Conclusión

El análisis profundo, desarrollado aquí, revela que, aunque Colombia posee un marco constitucional, legal y judicial fuerte para los servicios públicos domiciliarios, buscando asegurar que se provean de forma eficiente, constante y buena, hay problemas serios al llevar esto a la práctica en los territorios.

Es más, la Constitución Política colombiana junto con la (Congreso de la Republica de Colombia , 1994), dejan claro que los servicios públicos son parte fundamental de la función social del Estado; por ello, este tiene el deber de asegurar que todos, tenga acceso a ellos de manera justa y en condiciones decentes.

Sin embargo, el primer capítulo, demostró que, a pesar de este conjunto normativo, sigue existiendo una diferencia notable entre lo que dice la ley y lo que realmente pasa, sobre todo en lugares como Villavicencio. Los jueces, en especial la Corte Constitucional con su (Corte

Constitucional de Colombia, 2003), enfatizan que la eficiencia no solo se mide por dinero; es también un deber para asegurar el bien común.

Aunque las condiciones de servicio revelan ciertos problemas para cumplir los estándares, lo que es obvio. En el Capítulo 2, quedó claro que las compañías de servicio, junto a la municipalidad, echaron mano a varias estrategias para solucionar los fallos en los servicios públicos, sobre todo el agua. Se puede mencionar la distribución por zonas, las fuentes alternativas y proyectos de infraestructura de plazos variables. Pero estas tácticas se usaron principalmente para reaccionar ante los problemas, lo cual no es lo ideal para asegurar un servicio constante y que dure.

Por otro lado, el Capítulo 3 mostró que las empresas de servicio lidian con problemas en su estructura, operaciones y organización, impidiéndoles cumplir los propósitos centrales del Estado. Se analizo documentos y esto ayudo a ver los roces propios del modelo de servicio, que combina la dinámica del mercado y el rol social, lo que crea problemas para asegurar la equidad y calidad del servicio (Arias, J, 2005) (Comisión Economica para America Latina y el Caribe CEPAL, 2014).

Estas dificultades se complican más, a causa de carencias en la infraestructura, gestión administrativa débil y también problemas de conexión entre instituciones.

En Villavicencio específicamente, esas carencias se hacen muy evidente en el servicio de agua, por lo tanto, el servicio es intermitente y hay racionamiento, como también con apagones constantes durante lluvias y demás.

Dichas situaciones revelan un servicio que, francamente, no se ajusta a los principios de continuidad, calidad y eficiencia, cosas que la ley requiere. Esto perjudica a la gente y hace muy evidente la necesidad de arreglos estructurales.

En resumen, el éxito del Estado en servicios públicos domiciliarios no solo se basa en leyes bien hechas sino en la habilidad de las instituciones para ponerlas en práctica. Es clave mejorar la planificación, invertir en infraestructura, la capacidad de las empresas, aparte del control y la vigilancia, esto, para cerrar la enorme brecha entre la ley y lo que realmente pasa.

En conclusión, el análisis deja entrever que, a pesar de los avances significativos en la optimización de los servicios públicos en Villavicencio, estas medidas resultan aún no suficientes para cumplir plenamente con los estándares constitucionales; esto exige una intervención mucho más estructural, holística y permanente, dirigida a garantizar el acceso real, justo e ininterrumpido a los servicios públicos domiciliarios, lo cual es fundamental para el progreso y el bienestar social.

Bibliografía

Alcaldía de Villavicencio. (11, noviembre de 2025). *Avanza estructuración del proyecto definitivo para garantizar el abastecimiento de agua en Villavicencio*. https://villavicencio.gov.co/avanza-estructuracion-del-proyecto-definitivo-para-garantizar-el-abastecimiento-de-agua-en-villavicencio/

Alcaldía de Villavicencio. (2023). *Información general de la alcaldía*. https://villavicencio.gov.co

Asamblea Nacional Constituyente. (7, julio de 1991). Constitución Política de Colombia. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (CRA). (2023). *Información general.* https://www.cra.gov.co

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). (2023). *Información general.* https://www.creg.gov.co

Comisión Económica para America Latina y el Caribe (CEPAL). (2014). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/856d39ba-7f64-4545-8847-0902589351bc/content

Congreso de la República de Colombia: (11, julio de 1994). Ley 142 de 1994. *por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.* Diario Oficial No. 41.433. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html

Contraloría General de la República. (2022). *Información general.* https://www.contraloria.gov.co

Corte Constitucional de Colombia. (1, junio de 2022). *Sentencia C-186.* Magistrada sustanciadora: Gloria Stella Ortiz Delgado. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2022/c-186-22.htm

Corte Constitucional de Colombia. (22, enero de 2019). *Sentencia T-012*. Magistrada Ponente: Cristina Pardo Schlesinger. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/t-012-19.htm

Corte Constitucional de Colombia. (25, febrero de 2003). *Sentencia C-150*. Magistrado Ponente: Manuel José Cepeda Espinosa. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9272

Corte Constitucional de Colombia. (3, diciembre de 2020). *Sentencia C-504*. Magistrado sustanciador: Alejandro Linares Cantillo. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/c-504-20.htm

Corte Constitucional de Colombia. (6, abril de 2018). *Sentencia T-118*. Magistrada Ponente: Cristina Pardo Schlesinger. https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-118-18.htm

Diario El tiempo. (27, noviembre de 2016). *El acueducto de Villavicencio continúa rezagado ante el progreso.* https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/servicios-publicos-en-villavicencio-40631

Electrificadora del Meta S.A E.S.P. (s.f.). *Información general.* https://www.emsa-esp.com.co

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio. (s.f). *Información general.* https://www.eaav.gov.co

Ferro, G., & Lentini, E. (2013). *Políticas tarifarias para el logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM): situación actual y tendencias regionales recientes*. CEPAL. https://hdl.handle.net/11362/4045

Matías Camargo, S. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. *Revista del CLAD Reforma y Democracia.* (63). 163-194. https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf

Periodico del Meta. (12, diciembre de 2025). Así avanza la EAAV para superar la crisis del agua. https://periodicodelmeta.com/asi-avanza-la-eaav-para-superar-la-crisis-del-agua/

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2022). Informe Sectorial de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-Sectorial-de-los-Servicios-Publicos-Domiciliarios-de-Acueducto-y-Alcantarillado-Vigencia-2022.pdf

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (s.f). Sistema Único de Información SUI. http://www.sui.gov.co/suibase/acerca/acerca.htm

Uribe, M. & Valencia, G. (2005). Tensiones y dilemas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios: entre lo público, lo privado y lo estatal. *Revista Letras Jurídicas.* 10(1). 31-76. https://hdl.handle.net/10495/4035

Vidal Perdomo, J. (2009). Derecho Administrativo. (14a ed). Legis editores

Vive el Meta. (27, diciembre de 2025). Gerente de la EAAV explica situación crítica del suministro de agua tras protestas en Villavicencio. https://www.viveelmeta.com/gerente-de-la-eaav-explica-situacion-critica-del-suministro-de-agua-tras-protestas-en-villavicencio-48753/