

Acompañamiento jurídico en la Oficina de Asuntos Legales y  
Secretaría General en el área de procesos administrativos  
de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. ESSA

Andrés Felipe Beltrán Pérez

*Trabajo de grado para optar al título de Abogado*  
*Modalidad: Práctica Jurídica Empresarial*

Director: Daniel Fabian Torres Bayona  
Tutora en la organización: Claudia Johana Olarte

Universidad Industrial de Santander  
Facultad de Ciencias Humanas  
Escuela de Derecho y Ciencia Política  
Bucaramanga

2026

### **Dedicatoria**

*A mi madre, porque es ella la razón de mi esfuerzo y este no es solo mi logro si no el de ella,  
la promesa de graduarme es lo que me acompaña en el camino.*

*A mi abuelo, quien es el responsable de que nunca me haya faltado techo ni un plato de  
comida y quien me crio como hijo suyo.*

*A mi padre, quien en la distancia siempre me apoyó y alentó a terminar la carrera.*

*A Laura Caballero, mi mejor amiga, sin ella nunca hubiera sido posible que llegara hasta  
acá.*

*Y a todas las personas que hicieron de mi la persona que soy hoy y me acompañaron en  
este viaje tan tormentoso.*

## **Agradecimientos**

A Isabella, mi novia quien me motivó a culminar mi estudios y me dio la motivación necesaria en esos días grises, gracias por creer en mí.

A la Doctora Luz Dary Quintero, quien me compartió su conocimiento y me enseñó el arte del Derecho Administrativo.

A la Doctora Claudia Olarte, por ser mi tutora y por guiarme en este trayecto, sin ella no sería esto posible.

A la Doctora Luz Helena Diaz Bueno quien me abrió las puertas de su equipo y me hizo sentir parte de la familia de la ESSA.

A mi director, Daniel Torres, gracias a su guía pude darle un rumbo a mi práctica.

A la Universidad Industrial de Santander, por ser mi casa de estudios por más de 6 años, por darme la oportunidad de cumplir mis sueños y de permitirme convertirme en profesional.

*“Cuando el hombre ya no encuentre placer en su trabajo  
Y trabaje solo para alcanzar sus placeres lo antes posibles,  
Solo será casualidad que no se convierta en delincuente”*

*Theodor Mommsen*

## Tabla de contenidos

### Tabla de contenido

<i>Dedicatoria</i> .....	2
<i>Agradecimientos</i> .....	3
<i>Tabla de contenidos</i> .....	5
<i>Resumen</i> .....	8
<i>Abstract</i> .....	9
<i>Introducción</i> .....	10
<b>1. Propuesta de trabajo de grado</b> .....	<b>11</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	11
1.2 Formulación del problema .....	11
1.3 Alcance del trabajo .....	11
<b>2. Objetivos</b> .....	<b>12</b>
2.1 Objetivo general .....	12
2.2 Objetivos específicos .....	12
<b>3. Metodología</b> .....	<b>12</b>
<b>4. Información sobre la organización</b> .....	<b>13</b>
4.1 Descripción de la entidad .....	13
4.2 Área de práctica: Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG) .....	15
4.3 Estructura organizacional .....	16
<b>5. Marcos de referencia</b> .....	<b>17</b>
5.1 Marco de antecedentes jurídicos .....	17
5.2 Marco teórico .....	19
5.3 Marco conceptual .....	20
Debido proceso: .....	20
Transparencia: .....	20

Responsabilidad: .....	20
Derecho de petición: .....	21
Acción de tutela: .....	21
<b>6. Cronograma .....</b>	<b>22</b>
<b>7. Desarrollo de la práctica jurídica empresarial.....</b>	<b>22</b>
<b>7.1 Periodo reportado.....</b>	<b>22</b>
<b>7.2 Primer mes: organización, capacitación y puesta en marcha .....</b>	<b>23</b>
<b>7.3 Segundo mes: soporte en trámites, escritos y gestión en MAYA .....</b>	<b>24</b>
<b>7.4 Tercer y cuarto mes: gestión de correspondencia, tutela y acción contenciosa     estratégica.....</b>	<b>26</b>
<b>7.5 Síntesis de actividades por periodos .....</b>	<b>28</b>
<b>7.6 Reflexión formativa e impacto en la descongestión .....</b>	<b>29</b>
<b>8.3 Matriz de priorización (propuesta).....</b>	<b>33</b>
<b>8.4 Indicadores sugeridos .....</b>	<b>33</b>
<b>8.5 Checklists mínimos (resumen).....</b>	<b>33</b>
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>34</b>



## Resumen

Título: Acompañamiento jurídico en la Oficina de Asuntos Legales y Secretaría General en el área de procesos administrativos de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA).

Autor: Andrés Felipe Beltrán Pérez.

Palabras clave: servicios públicos domiciliarios; derecho administrativo; derecho de petición; acción de tutela; gestión documental; gestión de procesos.

Descripción: El presente trabajo consolida los resultados de la práctica jurídica empresarial realizada en la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA), específicamente en el Área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG), con el propósito de apoyar la descongestión de trámites jurídico-administrativos y fortalecer la eficiencia en la respuesta a solicitudes de usuarios y autoridades. A partir del marco constitucional de los servicios públicos (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 365) y del régimen de la Ley 142 de 1994, se desarrollaron actividades de organización y digitalización documental, registro y seguimiento de procesos en el sistema de gestión jurídica MAYA, proyección de escritos jurídicos (entre ellos contestaciones de tutela y alegatos de conclusión) y apoyo en gestiones judiciales y registrales.

Los principales resultados parciales evidencian avances en: (i) fortalecimiento de la trazabilidad documental; (ii) mejora en la actualización de estadísticas internas mediante el cierre y alimentación de procesos en MAYA; y (iii) desarrollo de habilidades de redacción jurídica y argumentación en asuntos contencioso-administrativos y constitucionales. Como producto integrador, se propone una ruta de atención estandarizada para la gestión de solicitudes jurídicas, orientada a priorizar términos, asignar responsables y asegurar control de vencimientos.

## **Abstract**

Title: Legal support in the Legal Affairs and General Secretariat Office in administrative procedures at Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA).

Author: Andrés Felipe Beltrán Pérez.

Keywords: public utilities; administrative law; right to petition; tutela action; document management; case management.

Description: This report summarizes the outcomes of a legal internship carried out at Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA), within the Legal Affairs and General Secretariat area (ALSEG). The internship aimed to support the reduction of backlog in legal-administrative procedures and to strengthen the timeliness and quality of responses to requests from users and public authorities. Based on the constitutional framework governing public utilities in Colombia and the regulatory regime established by Law 142 of 1994, the intern performed document organization and digitalization tasks, registered and monitored cases within the MAYA legal management system, drafted key legal documents (including tutela responses and final arguments), and supported judicial and registry-related procedures.

As an integrative output, the report proposes a standardized intake and processing route for legal requests, focused on deadline prioritization, clear assignment of responsibilities, and systematic tracking of due dates.

## **Introducción**

Los servicios públicos domiciliarios son inherentes a la finalidad social del Estado y existe un deber constitucional de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 365). Dentro de estos servicios, la energía eléctrica tiene una relevancia particular por su conexión directa con el goce efectivo de derechos fundamentales y sociales, tales como la salud, la educación, el trabajo y la vida en condiciones de dignidad.

En este escenario, la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA), como empresa prestadora del servicio público de energía eléctrica en la región nororiental del país, enfrenta retos jurídicos y administrativos asociados a la atención oportuna de solicitudes, reclamaciones, acciones constitucionales y procesos judiciales. En especial, la congestión de trámites en el Área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG) puede derivar en riesgos institucionales, entre ellos la exposición a sanciones previstas en la Ley 142 de 1994, cuando se incumplen términos o deberes regulatorios frente a usuarios y autoridades.

A partir de lo anterior, este informe final tiene por finalidad integrar, con un enfoque descriptivo y analítico, la experiencia de la práctica jurídica empresarial desarrollada en ESSA. El documento presenta el problema y alcance del acompañamiento, los objetivos y metodología, una caracterización de la entidad y los marcos de referencia (antecedentes jurídicos, teóricos y conceptuales). Posteriormente, sistematiza las actividades ejecutadas durante el periodo reportado en los informes mensuales aportados, destacando resultados parciales e impactos en la descongestión de trámites. Finalmente, se incluye una propuesta de ruta de atención que recoge aprendizajes operativos y jurídicos para fortalecer la gestión interna de solicitudes en el área.

## **1. Propuesta de trabajo de grado**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Previo al inicio de la práctica, se identificó que una de las principales causas de riesgo institucional para ESSA en materia jurídico-administrativa se relaciona con demoras en la respuesta a solicitudes dirigidas a la entidad. Esta situación, asociada a la congestión de trámites en cabeza del equipo jurídico, puede derivar en consecuencias previstas en el régimen de servicios públicos, además de afectar la percepción de calidad del servicio y la confianza de los usuarios.

En consecuencia, el escenario de práctica jurídica empresarial se orientó a apoyar la descongestión de trámites y el fortalecimiento de la gestión jurídica a través de un acompañamiento operativo y técnico al Área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG).

### **1.2 Formulación del problema**

¿Cómo puede diseñarse un plan de acompañamiento efectivo al área de Secretaría General y Asuntos Legales de la Electrificadora de Santander que facilite la reducción de la carga jurídica?

### **1.3 Alcance del trabajo**

El acompañamiento se enfocó en (i) el soporte a la proyección de escritos dentro de procesos administrativos y judiciales (demandas, contestaciones, alegatos e impugnaciones, según corresponda); (ii) la gestión y respuesta de acciones constitucionales como la acción de tutela; (iii) la organización, digitalización y trazabilidad documental; y (iv) la actualización, registro y cierre de procesos dentro del sistema de gestión jurídica MAYA.

Como resultado integrador, se plantea una ruta de atención estandarizada para la gestión de solicitudes jurídicas, orientada a disminuir tiempos de respuesta, fortalecer la asignación de responsabilidades y mejorar el control de términos.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

Diseñar un plan de acompañamiento efectivo al área de Secretaría General y Asuntos Legales de la Electrificadora de Santander que facilite la reducción de la carga jurídica.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los conceptos y procedimientos propios del área de Secretaría General y Asuntos Legales de la Electrificadora de Santander.
- Establecer cada uno de los pasos para gestionar correctamente las solicitudes jurídicas.
- Estructurar la ruta de atención a las solicitudes jurídicas tramitadas por la ESSA.

## **3. Metodología**

La metodología del acompañamiento jurídico se desarrolló en etapas progresivas, integrando aprendizaje normativo, apropiación de herramientas internas y ejecución de actividades con acompañamiento de la tutora y del equipo jurídico.

Etapa 1. Apropiación conceptual y normativa. Se realizó un reconocimiento del marco normativo aplicable a los servicios públicos domiciliarios y al procedimiento administrativo, con énfasis en la Ley 142 de 1994 y el CPACA (Ley 1437 de 2011), así como el derecho de petición (Ley 1755 de 2015) y la acción de tutela.

Etapa 2. Reconocimiento de procesos y herramientas internas. Se adelantó una inducción en el manejo del aplicativo jurídico MAYA, incluyendo el registro, carga documental, asignación y seguimiento de procesos. En paralelo, se apoyó la organización y digitalización de expedientes para facilitar su consulta y trazabilidad.

Etapa 3. Ejecución de actividades sustantivas y soporte operativo. Con mayor autonomía, se apoyó la proyección de documentos jurídicos (por ejemplo, contestaciones de tutela y alegatos de conclusión), la gestión de comunicaciones del área y la realización de trámites ante despachos judiciales y entidades de registro.

Etapa 4. Sistematización y propuesta de mejora. A partir de la experiencia, se consolidó una propuesta de ruta de atención y plan de acompañamiento, orientada a estandarizar pasos, priorizar términos, y fortalecer el control de vencimientos y la asignación de responsables dentro del área.

## **4. Información sobre la organización**

### **4.1 Descripción de la entidad**

La Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA) es una empresa de capital mixto, filial del Grupo Empresarial EPM, dedicada a la prestación de los servicios públicos de generación, distribución, transmisión y comercialización de energía y actividades conexas. Su operación se extiende a municipios de Santander y zonas de influencia en departamentos cercanos, atendiendo usuarios residenciales, comerciales, industriales y oficiales, en las modalidades regulada y no regulada. Está sometida al régimen general de servicios públicos domiciliarios y a las normas que regulan el sector eléctrico en Colombia.

Su sede principal se encuentra en Bucaramanga (Santander), desde donde coordina la operación y expansión del sistema eléctrico que abastece a más de 900 000 usuarios entre residenciales, comerciales, industriales y oficiales, incluyendo también servicios para alumbrado público, provisionales y acueductos.

La cobertura de ESSA no se limita únicamente al departamento de Santander, sino que se extiende a más de 100 municipios en regiones de Norte de Santander, Cesar, Bolívar, Boyacá y Antioquia, consolidando su presencia en zonas urbanas y rurales del oriente colombiano.

La empresa tiene una historia centenaria: fue fundada en 1891, lo que convirtió a Bucaramanga en una de las primeras ciudades en Colombia en contar con energía eléctrica, impulsando el desarrollo industrial y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

En febrero de 2009, ESSA pasó a formar parte del Grupo Empresarial EPM, luego de una subasta pública en la que EPM adquirió la mayoría de sus acciones, consolidándola como una filial estratégica dentro del conglomerado energético.

Dentro de su rol corporativo, ESSA también ha implementado programas de expansión de infraestructura energética, incluyendo inversiones significativas en sistemas de transmisión de alta tensión, electrificación de zonas rurales y modernización de redes eléctricas para garantizar un suministro estable y eficiente durante los próximos años.

### **Generación de energía**

Una de las actividades de ESSA es la generación de energía eléctrica, que consiste en producir la energía necesaria para abastecer la demanda dentro de su área de influencia.

ESSA cuenta con varias plantas de generación, tanto hidroeléctricas como otras tecnologías, que le permiten aportar directamente al suministro del sistema energético regional. Aunque en el país hay empresas especializadas exclusivamente en generación como Isagen u otras más grandes, ESSA mantiene su propio portafolio de generación para garantizar calidad y respaldo en el servicio que ofrece a sus clientes locales.

Además de su participación directa en generación, ESSA también promueve soluciones de energía renovable entre sus usuarios como la Solución Solar Integral, un servicio que facilita la instalación de sistemas fotovoltaicos para autogeneración y el posible retorno de excedentes al sistema.

### **Distribución de energía**

El negocio de distribución es uno de los pilares más visibles de ESSA. Este consiste en llevar la energía eléctrica desde las subestaciones y redes de transmisión hasta los hogares, industrias y comercios en zonas urbanas y rurales. ESSA gestiona una amplia red de infraestructura distribuida en 87 municipios de Santander y otros municipios en departamentos vecinos, atendiendo a cientos de miles de clientes con servicios continuos y confiables.

La distribución implica tareas como la operación de líneas de media y baja tensión, la instalación de medidores, mantenimiento de redes locales, atención a fallas y cortes de servicio, y la implementación de programas de electrificación rural para ampliar la cobertura en zonas no conectadas anteriormente.

### **Transmisión de energía**

La transmisión de energía es el eslabón que conecta la generación con los centros de consumo a través de líneas de alta tensión y subestaciones, y ESSA también participa en este segmento. La empresa ha desarrollado importantes proyectos de infraestructura para fortalecer la transmisión regional, asegurando que la energía llegue eficientemente desde los puntos de producción hasta las áreas de distribución.

Por ejemplo, ESSA ha ejecutado inversiones en sistemas de transmisión como líneas de 115 kilovoltios y subestaciones estratégicas que mejoran la confiabilidad y capacidad del sistema en Santander. Estas inversiones ayudan a reducir pérdidas técnicas, mejorar la estabilidad del suministro y facilitar el crecimiento del servicio en el futuro.

## **Comercialización de energía**

El cuarto negocio clave de ESSA es la comercialización de energía eléctrica, que implica vender y gestionar el servicio con los usuarios finales. En este segmento, ESSA se encarga de atender a los clientes residenciales, comerciales, industriales y oficiales, manejar los contratos de suministro, facturación, cobros y atención al cliente, así como ofrecer programas y soluciones personalizadas según las necesidades de consumo.

La comercialización también incluye servicios adicionales como opciones de pago flexibles, atención en línea, portales para consultar y descargar facturas, programas de financiación o beneficios especiales, y estrategias para incentivar el uso eficiente de la energía eléctrica dentro de su área de cobertura.

### **4.2 Área de práctica: Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG)**

El Área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG) de ESSA es una dependencia clave dentro de la estructura organizacional de la empresa que tiene la función principal de garantizar que todas las actividades de la compañía se realicen dentro del marco jurídico aplicable, protegiendo sus intereses y apoyando la toma de decisiones desde una perspectiva legal sólida y coherente.

Las funciones principales de ALSEG son las siguientes:

Consejería y asesoría legal permanente Esta área coordina y controla las actividades de consejería jurídica para toda la organización, lo que significa que actúa como el brazo consultivo legal de ESSA. Identifica los riesgos jurídicos asociados a decisiones o procesos de negocio y propone estrategias de cumplimiento y mitigación para proteger a la empresa frente a potenciales contingencias.

Gobierno corporativo y cumplimiento normativo

ALSEG tiene un papel importante en garantizar que ESSA cumpla con las normas legales y regulatorias que rigen a las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia, incluyendo la legislación del sector eléctrico y del derecho societario. También acompaña el cumplimiento de políticas internas y lineamientos del Grupo Empresarial EPM.

#### Gestión de disputas y representación judicial

La gestión de controversias, procesos judiciales y cualquier tipo de conflicto en los que ESSA sea parte también es competencia del Área de Asuntos Legales y Secretaría General. Esto incluye el manejo de litigios, demandas y la representación de la empresa ante autoridades judiciales o administrativas.

#### Secretaría General y apoyo organizacional

Además del componente estrictamente legal, esta área actúa como Secretaría General, lo que significa que apoya en asuntos de gobierno corporativo, coordinación de actos formales, manejo de reuniones deliberativas (como juntas directivas o comités), custodia de documentos corporativos relevantes y otros procesos que requieren formalidades legales y organizacionales.

#### Participación en procesos de contratación y delegación de funciones

La jefe del Área de Asuntos Legales y Secretaría General tiene competencias para suscribir y delegar contratos y actos jurídicos de la empresa, especialmente en procesos donde se requiere representación legal o auditoría de cumplimiento, así como participar en la delegación de facultades para suscripción de actos jurídicos de ESSA dentro de los límites de la ley y de los manuales internos de contratación.

### **4.3 Estructura organizacional**

En la Figura 1 se presenta un esquema de la estructura organizacional, en la que se ubica el Área de Asuntos Legales y Secretaría General dentro de la estructura administrativa.

En la Figura 2 se encuentra el logo de la ESSA

**Figura 1. Estructura organizacional de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA).**

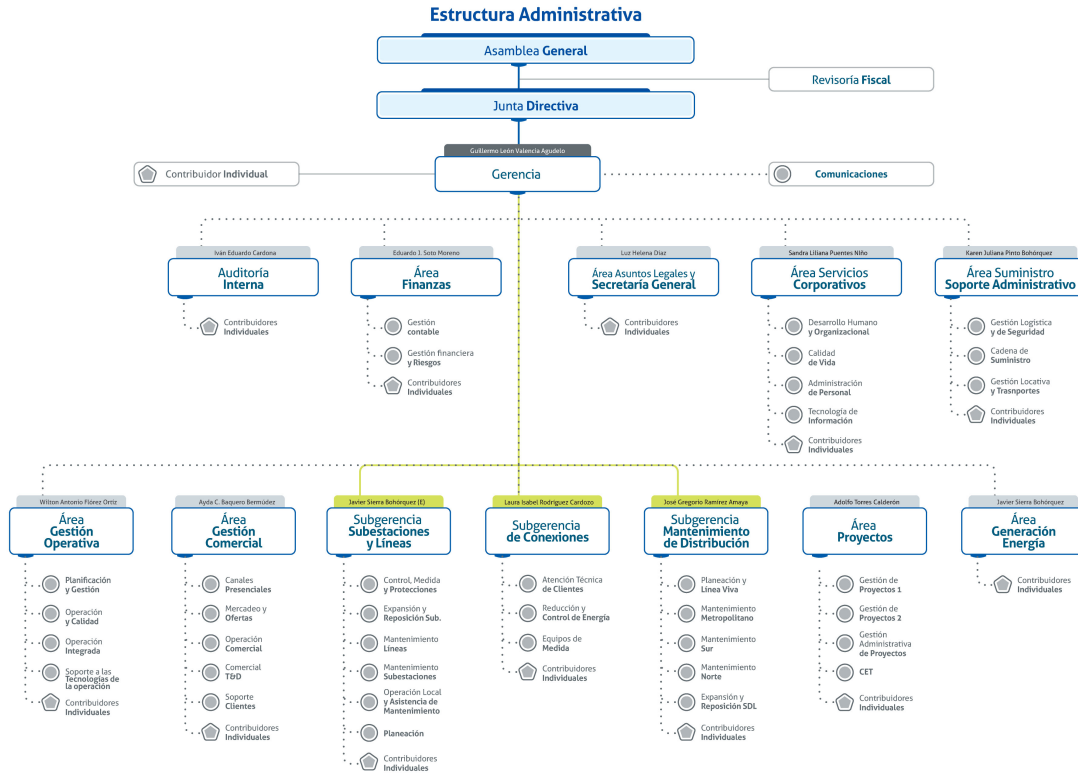


Figura 2. Logo de la Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. (ESSA).



## 5. Marcos de referencia

### 5.1 Marco de antecedentes jurídicos

La Constitución Política de Colombia de 1991 consagra en su Artículo 365 que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y que es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Además, establece que estos servicios estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley y podrán ser prestados por el Estado, por particulares o por comunidades organizadas, siempre bajo la regulación, control y vigilancia del Estado. También en términos generales la Constitución reconoce que el

mejoramiento de la calidad de vida de la población y la satisfacción de las necesidades básicas constituyen finalidades sociales del Estado.

La Ley 142 de 1994, conocida como Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrolla el mandato constitucional en materia de servicios públicos. Esta norma establece el régimen aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios —como el de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado, aseo y otros— y define los derechos y deberes de usuarios y prestadores, los mecanismos de control, la calidad del servicio y el régimen sancionatorio para asegurar una prestación eficiente y continua. También regula aspectos como la participación de las autoridades competentes y la intervención del Estado para garantizar la calidad del bien objeto del servicio, así como el acceso universal y equitativo.

Por su parte, la Ley 143 de 1994 establece el régimen específico que regula las actividades del sector eléctrico en Colombia: generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad. Esta ley define principios rectores para estas actividades como eficiencia, calidad, continuidad, adaptabilidad, neutralidad, solidaridad y equidad, y asigna competencias al Ministerio de Minas y Energía, que a través de entidades como la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) fija normas técnicas, tarifarias y de acceso al mercado para garantizar una prestación eficiente y competitiva del servicio.

La Ley 1437 de 2011, también conocida como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), establece las reglas generales para el procedimiento administrativo y el contencioso administrativo en Colombia. Aunque no es una norma sectorial de energía o servicios públicos, es relevante para la actuación administrativa de entidades públicas y empresas prestadoras de servicios públicos, ya que define principios como la legalidad, la transparencia, la participación, la eficacia y la responsabilidad en los procedimientos, y regula la forma en que se tramitan actos administrativos y recursos dentro del Estado.

Finalmente, la Ley 1755 de 2015 es la ley estatutaria que regula el derecho fundamental de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. Esta norma establece las reglas procedimentales para ejercer el derecho de petición ante autoridades y

también ante organizaciones privadas en ciertos casos, definiendo los contenidos, términos de respuesta, efectos del silencio administrativo, obligaciones de los servidores públicos y los controles frente a la atención de estas solicitudes. Esto es fundamental para usuarios y ciudadanos que interactúan con prestadores de servicios públicos y con entidades del Estado, ya que garantiza el derecho a presentar solicitudes respetuosas y a obtener una respuesta oportuna y de fondo.

## **5.2 Marco teórico**

La noción moderna de servicio público se ha configurado históricamente a partir de los desarrollos doctrinales del derecho administrativo francés de finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, período en el cual se buscó redefinir el papel del Estado frente a las transformaciones sociales, económicas y políticas derivadas de la industrialización y la consolidación del Estado moderno. En este contexto, el servicio público dejó de entenderse únicamente como una manifestación del poder soberano y pasó a concebirse como una herramienta al servicio de la cohesión social y del bienestar colectivo.

En este marco, León Duguit formuló una concepción funcional y social del servicio público, al sostener que la legitimidad del Estado no deriva del ejercicio del poder, sino del cumplimiento de funciones orientadas a garantizar la solidaridad social. Para Duguit, el servicio público constituye una actividad esencial destinada a satisfacer necesidades colectivas, en la cual el Estado actúa como garante de la interdependencia social y del interés común, desplazando la idea clásica de soberanía como fundamento del orden jurídico (Duguit, 1928). Esta perspectiva introduce una visión dinámica del derecho público, centrada en la función social y en la responsabilidad estatal frente a la comunidad.

Por su parte, Maurice Hauriou desarrolló una aproximación institucional al servicio público, destacando su carácter de organización jurídica estructurada, dotada de órganos, competencias y un régimen propio. Desde esta óptica, el servicio público se concibe como una institución creada y regulada por el Estado para asegurar la continuidad y estabilidad del interés general, integrándose de manera orgánica al aparato administrativo (Hauriou, 1930). Complementariamente, Gaston Jèze aportó una visión más pragmática y flexible, al reconocer el componente económico del servicio público y la posibilidad de que su gestión sea asumida por particulares, siempre bajo la supervisión y control del poder público, lo que permitió ampliar los modelos de prestación sin perder el carácter público de la actividad (Jèze, 1935).

En el ámbito del derecho administrativo comparado, la jurisprudencia del Consejo de Estado francés consolidó el denominado criterio material del servicio público, según el cual lo determinante no es quién presta el servicio, sino que la actividad esté orientada a la satisfacción de una necesidad colectiva, sometida a control estatal y regida por un marco jurídico especial. Este enfoque permitió superar concepciones formales o exclusivamente orgánicas, priorizando la función social de la actividad y su impacto en el interés general (Conseil d'État, 1956).

En el marco del Estado Social de Derecho, estas construcciones doctrinales adquieren una dimensión adicional, al articularse con el reconocimiento de que el acceso a ciertos servicios esenciales constituye una condición mínima para el ejercicio efectivo de los derechos y para una vida digna. Desde esta perspectiva, los servicios públicos dejan de ser únicamente instrumentos de gestión administrativa o económica y se integran al núcleo de las garantías sociales. En esa línea, Bilchitz (2010) sostiene que el análisis del acceso a servicios como la electricidad y el saneamiento no debe limitarse a criterios de eficiencia o rentabilidad, sino entenderse como un componente esencial de los derechos fundamentales, especialmente cuando se trata de poblaciones en situación de vulnerabilidad, donde la ausencia de estos servicios profundiza las desigualdades y afecta directamente la dignidad humana.

### **5.3 Marco conceptual**

#### **Debido proceso:**

El debido proceso, consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política, se predica también de las actuaciones administrativas y exige el respeto por las formas y garantías propias de cada trámite, de conformidad con la jurisprudencia constitucional (por ejemplo, Sentencia T-516 de 1992).

#### **Transparencia:**

Principio asociado a la actuación íntegra y abierta frente a grupos de interés, con suministro de información oportuna y de calidad, que permita confianza y decisiones informadas dentro de la gestión institucional.

#### **Responsabilidad:**

Implica actuar con compromiso y responder por las consecuencias de decisiones y acciones, incorporando un criterio ético y sostenible frente al impacto de la gestión pública y empresarial.

**Derecho de petición:**

Mecanismo fundamental para que los ciudadanos soliciten información, documentos o actuaciones a entidades públicas y prestadores de servicios, sujeto a términos y formalidades legales (Ley 1755 de 2015).

**Acción de tutela:**

Mecanismo constitucional para la protección inmediata de derechos fundamentales cuando exista amenaza o vulneración, con carácter preferente y sumario, que exige respuestas oportunas y técnicas.

**Derecho administrativo:**

El Derecho Administrativo, como rama del derecho público, tiene su fundamento constitucional principalmente en los artículos 2, 6, 121, 122, 123, 209 y 365 de la Constitución Política de Colombia, los cuales consagran los fines esenciales del Estado, el principio de legalidad, la responsabilidad de los servidores públicos, la sujeción de las autoridades a la Constitución y la ley, los principios de la función administrativa —igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad— y el deber estatal de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos. En desarrollo de estos mandatos, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1437 de 2011, regula de manera integral el procedimiento administrativo, la formación y control de los actos administrativos, los recursos, el derecho de defensa, el debido proceso y el control judicial de la actividad administrativa. Este marco normativo permite garantizar que la actuación de la administración pública se oriente al interés general, se someta al principio de legalidad y asegure la protección efectiva de los derechos de los administrados dentro del Estado Social de Derecho.

**Nulidad y Restablecimiento del derecho:**

La nulidad y restablecimiento del derecho es un medio de control judicial de la actuación administrativa previsto en el artículo 138 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), Ley 1437 de 2011, mediante el cual toda persona que se crea lesionada en un derecho subjetivo amparado en una norma jurídica puede solicitar ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo que se declare la nulidad de un acto administrativo de carácter particular, expreso o presunto, y se restituya el derecho vulnerado, y de ser el caso, que se repare el daño causado por el mismo acto. Este mecanismo procesal

se fundamenta en la presunción de legalidad de los actos administrativos, y su función dogmática consiste en permitir al juez administrativo desvirtuar esa presunción cuando se demuestra una lesión concreta de derechos por ilegalidad del acto, garantizando así la tutela judicial efectiva, la seguridad jurídica y la protección material de los derechos de los administrados frente a actuaciones ilegales de la administración pública.

## 6. Cronograma

En la propuesta de práctica se planteó un cronograma orientado a (i) identificar conceptos y procedimientos, (ii) establecer pasos de gestión y (iii) Apoyo en la construcción de textos jurídicos. A continuación se presenta un cronograma consolidado que articula el enfoque propuesto con los periodos reportados en los informes de avance.

ACTIVIDAD	Noviembre de 2025				Diciembre de 2025				Enero de 2026			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar los conceptos y procedimientos.	x	x	x									
Establecer cada uno de los pasos de gestión					x	x	x					
Apoyo en la construcción de textos jurídicos.									x	x	x	

## 7. Desarrollo de la práctica jurídica empresarial

### 7.1 Periodo reportado

La construcción del desarrollo de la práctica jurídica empresarial se realizó con fundamento en la propuesta debidamente aprobada y en tres informes de avance que documentan de manera progresiva las actividades ejecutadas durante el período de práctica en la ESSA. El primer informe comprende el lapso desde el inicio formal de la práctica, el 18 de octubre de 2024 —según consta en el acta de inicio correspondiente— hasta el 18 de noviembre del mismo año, abarcando el primer mes de vinculación institucional. El segundo informe da

cuenta del período comprendido entre el 18 de noviembre y el 18 de diciembre de 2024, correspondiente al segundo mes de la práctica jurídico empresarial. Finalmente, el tercer informe cubre el intervalo comprendido entre el 18 de diciembre de 2024 y el 18 de febrero de 2025, consolidando los dos últimos meses de la práctica. En conjunto, estos informes permiten evidenciar de manera ordenada y cronológica el proceso de ejecución, seguimiento y evolución de las actividades desarrolladas durante la práctica jurídico empresarial.

## **7.2 Primer mes: organización, capacitación y puesta en marcha**

Durante el primer mes de la práctica jurídica empresarial, las actividades se orientaron principalmente al apoyo organizativo, a la familiarización con la normatividad aplicable y a la capacitación en el manejo del software de gestión jurídica MAYA, herramientas fundamentales para la adecuada comprensión del funcionamiento interno de la dependencia y para la posterior participación activa en los procesos jurídicos. Las labores desarrolladas se estructuraron en los siguientes ejes:

Organización y digitalización de archivos.

Se llevó a cabo un proceso exhaustivo de revisión, clasificación y digitalización de las carpetas correspondientes a los diferentes procesos administrativos adelantados por la dependencia. Esta labor permitió consolidar la información contenida en soportes físicos y migrarla a medios digitales, favoreciendo su preservación, accesibilidad y posterior registro en el sistema interno de gestión. Asimismo, la organización documental contribuyó a mejorar la localización de expedientes y a optimizar los tiempos de consulta por parte del equipo jurídico.

Estudio y familiarización con el Derecho Administrativo.

De manera paralela a las actividades de archivo, se desarrolló un proceso de capacitación interna orientado al estudio de los fundamentos del Derecho Administrativo, con especial énfasis en la Ley 142 de 1994, que regula el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Este espacio de aprendizaje resultó determinante para comprender las bases jurídicas que rigen la actividad de la ESSA, particularmente en lo relacionado con la prestación eficiente del servicio público de energía y la adecuada atención a los usuarios, fortaleciendo así el criterio jurídico necesario para el desarrollo de las labores asignadas.

Capacitación en el software jurídico MAYA.

Se recibió inducción práctica en el manejo del software jurídico MAYA, herramienta esencial para la gestión, seguimiento y control de los procesos de la dependencia. La capacitación incluyó la creación de procesos en la plataforma, el registro y la carga de documentos previamente digitalizados, así como la asignación de los procesos a los abogados responsables de su trámite, permitiendo comprender la estructura operativa del sistema y su funcionalidad dentro de la dinámica institucional.

Creación y asignación de procesos.

Como aplicación directa de los conocimientos adquiridos, se procedió a la creación de veinte (20) procesos en el sistema MAYA, los cuales fueron debidamente clasificados y asignados a los abogados encargados de su gestión. Esta actividad contribuyó a la descongestión de la dependencia y permitió afianzar destrezas en el uso de la herramienta tecnológica, así como en la identificación de las etapas propias de cada trámite jurídico.

Como resultado de este primer período, se logró aportar a la organización documental de la dependencia, fortalecer el conocimiento de la normativa aplicable y consolidar competencias técnicas en el uso del software jurídico institucional, sentando bases sólidas para la asunción progresiva de actividades de mayor complejidad en los meses siguientes de la práctica.

### **7.3 Segundo mes: soporte en trámites, escritos y gestión en MAYA**

Durante el segundo mes de la práctica jurídica empresarial, y contando con un mayor dominio del marco normativo aplicable y de la herramienta tecnológica MAYA, se ampliaron las responsabilidades hacia actividades de apoyo en trámites judiciales y en la proyección de documentos jurídicos, permitiendo una participación más activa en las dinámicas propias del ejercicio profesional. Las actividades desarrolladas se estructuraron en los siguientes ejes:

Acompañamiento en trámites judiciales.

Se realizó visita al Juzgado Doce Civil del Circuito de Bucaramanga con el propósito de validar el avalúo aportado por los peritos dentro del proceso de servidumbre para conducción de energía eléctrica adelantado por la ESSA contra Olivo Jara Rincón, Álvaro Bautista Jaimes, Promioriente S.A. E.S.P. y Ecopetrol S.A., identificado con radicación No. 2021-00224-00. De igual manera, se efectuó el registro de un embargo en un proceso ejecutivo de naturaleza laboral ante la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Bucaramanga, fortaleciendo el conocimiento práctico de los trámites externos y de los escenarios en los que se ejerce la profesión jurídica.

Proyección de documentos jurídicos.

Se elaboró la proyección de escritos de alegatos de conclusión, con el acompañamiento de Luz Dary Quintero, profesional grado 3 del área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG). El primero correspondió a un proceso de nulidad y restablecimiento del derecho promovido por la ESSA contra la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), tramitado ante el Juzgado Once Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga, con radicado No. 68001333301120180023200. El segundo escrito se proyectó dentro de otro proceso de nulidad y restablecimiento del derecho contra la SSPD, adelantado ante el Juzgado Séptimo Administrativo Oral del Circuito de Bucaramanga, con radicado No. 68001333300720180022200.

Adicionalmente, se realizó la proyección de un escrito de contestación de acción de tutela, con el acompañamiento de la tutora Claudia Johana Olarte, profesional grado 3 de ALSEG, correspondiente a la acción instaurada por el Consorcio Iluminav contra la ESSA, identificada con radicado No. 680014003002420240088700. Estas actividades contribuyeron al fortalecimiento de la escritura jurídica, la argumentación y la estructuración técnica de documentos procesales.

Alimentación y cierre de procesos en el sistema MAYA.

En continuidad con el apoyo brindado a los diferentes abogados del área, se procedió a la alimentación y posterior cierre de más de cien (100) procesos en el sistema MAYA. Esta labor permitió actualizar las estadísticas del sistema, herramienta utilizada para verificar el cumplimiento de las metas institucionales, y contribuyó directamente a la descongestión de la dependencia. Si bien se trata de una actividad de carácter principalmente ofimático, resulta

esencial para la adecuada gestión de los procesos y el seguimiento del desempeño de los abogados.

En este segundo mes de práctica, con conocimientos más afianzados, se tuvo la oportunidad de participar en funciones propias del ejercicio profesional de los abogados del área, aplicando los conocimientos adquiridos en casos reales, comprendiendo los retos y dinámicas del entorno laboral y desarrollando la capacidad de respuesta ante un contexto corporativo exigente, caracterizado por la atención constante de tutelas y demandas. Este proceso fortaleció la capacidad de trabajo bajo presión y contribuyó a la liberación de carga operativa del equipo de trabajo.

Como resultado general de este período, las actividades desarrolladas materializaron el acompañamiento jurídico previsto en el plan de práctica, permitiendo avanzar en el objetivo principal de reducción de la carga jurídica de la Oficina de Asuntos Legales y Secretaría General de la ESSA. No obstante, se identificó la existencia de asuntos antiguos aún pendientes, proyectándose su culminación en el mes siguiente, así como la continuidad en el apoyo a las solicitudes que ingresan diariamente a la dependencia.

#### **7.4 Tercer y cuarto mes: gestión de correspondencia, tutela y acción contenciosa estratégica**

Durante este período, las labores se orientaron principalmente a la gestión y respuesta del correo oficial de la Oficina Jurídica, la remisión de comunicaciones a las distintas áreas de la ESSA, el apoyo en la contestación de acciones constitucionales y, como actividad de mayor relevancia, la proyección de una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho en contra de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), por la presunta aplicación errónea de la Ley 142 de 1994, específicamente del artículo 85, relacionado con la contribución especial que la ESSA está obligada a pagar por pertenecer al sector energético.

Durante este lapso se brindó apoyo directo en la administración de la correspondencia institucional del área jurídica, desarrollando las siguientes actividades:

Gestión de correspondencia institucional.

Se efectuó la recepción, organización y clasificación de las comunicaciones oficiales que ingresan diariamente a la dependencia, identificando la naturaleza jurídica de cada

requerimiento y remitiéndolo oportunamente a las áreas sustantivas correspondientes —tales como Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG), Operaciones, Comercial y Gestión Empresarial—. Asimismo, se realizó la priorización de aquellas solicitudes que presentaban vencimientos judiciales o constitucionales, lo cual permitió agilizar la comunicación interna, garantizar la trazabilidad de la información y contribuir a la descongestión de los abogados responsables de su gestión.

#### Contestación de acciones constitucionales.

Se brindó apoyo en la elaboración de borradores de respuesta a acciones de tutela, conforme a los lineamientos impartidos por la tutora y por los abogados encargados. Las actividades incluyeron la revisión del contenido y las pretensiones de las acciones constitucionales, la verificación de antecedentes administrativos o contractuales relacionados, la elaboración de las contestaciones con fundamento en la jurisprudencia constitucional aplicable y en las directrices internas de la ESSA, así como la preparación de los anexos y medios de prueba necesarios para su radicación oportuna. Estas funciones fortalecieron habilidades en redacción jurídica, argumentación constitucional y gestión eficiente de casos.

#### Proyección de demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la CREG.

La actividad de mayor relevancia del período consistió en la elaboración del proyecto de demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), derivada de la imposición de una contribución especial a la ESSA.

La controversia jurídica se centró en la presunta aplicación incorrecta del artículo 85 de la Ley 142 de 1994 por parte de la autoridad regulatoria al momento de liquidar la contribución correspondiente al respectivo año gravable. De acuerdo con el análisis jurídico realizado, la base tarifaria habría sido determinada a partir de elementos no previstos en la norma o interpretados de manera errónea, generando una afectación económica para la empresa.

Para el desarrollo de esta actividad se ejecutaron, entre otras, las siguientes tareas: revisión documental y normativa del régimen de la contribución especial; estudio técnico de los parámetros utilizados por la CREG para su liquidación; identificación de los cargos anulables y de las normas presuntamente vulneradas; redacción integral del proyecto de demanda, incluyendo antecedentes, fundamentos de derecho, concepto de violación y pretensiones; y

articulación con los abogados del área de ALSEG para la validación de los aspectos técnicos y financieros que soportan la acción judicial.

La participación en este proceso representó un ejercicio de alta complejidad jurídica, fortaleciendo competencias en Derecho Administrativo, regulación de servicios públicos y técnica procesal ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Como resultado de este período de la práctica jurídico-social, se consolidó el acompañamiento jurídico previsto en el plan de trabajo, se contribuyó a la descongestión del área y se asumieron responsabilidades de mayor complejidad técnica. La participación en la elaboración de una demanda contra la CREG constituyó un hito formativo relevante, al exigir un estudio profundo del régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios y la aplicación de herramientas avanzadas de argumentación jurídica. Si bien la carga laboral del área continúa siendo considerable, se logró atender de manera oportuna las solicitudes constitucionales y administrativas, así como avanzar en la estructuración de acciones judiciales estratégicas para la defensa de los intereses de la ESSA.

### **7.5 Síntesis de actividades por periodos**

La Tabla 1 presenta una síntesis comparativa de las principales actividades y productos desarrollados por periodo.

Periodo	Enfoque principal	Actividades destacadas	Producto/resultado
Oct 18 - Nov 18 (2024)	Inducción y organización	Digitalización de expedientes; estudio normativo; capacitación en MAYA.	20 procesos creados y asignados; trazabilidad inicial.
Nov 18 - Dic 18 (2024)	Producción jurídica y trámites	Visitas a juzgados y ORIP; alegatos; contestación tutela; alimentación MAYA.	Más de 100 procesos alimentados y cerrados; borradores de escritos.
Dic 18 (2024) - Feb 18 (2025)	Gestión de correspondencia y casos complejos	Gestión de correo jurídico; remisiones; contestaciones de tutela; proyecto demanda contra CREG.	Mejora del flujo interno; avance técnico en demanda contenciosa.

### 7.6 Reflexión formativa e impacto en la descongestión

La práctica jurídica empresarial desarrollada en la ESSA constituyó un escenario formativo integral que permitió articular los conocimientos teóricos adquiridos durante la formación académica con su aplicación directa en un entorno institucional real, caracterizado por altos niveles de carga operativa, exigencia técnica y responsabilidad jurídica. A lo largo de los tres periodos reportados, se evidenció una evolución progresiva en el nivel de autonomía, complejidad de las funciones asumidas y apropiación del rol profesional.

Durante el primer mes, el proceso de inducción, organización documental y capacitación en el marco normativo y en el sistema de gestión jurídica MAYA permitió comprender la estructura operativa de la dependencia, la importancia de la trazabilidad de los expedientes y la relevancia de los soportes tecnológicos para la eficiencia administrativa. Estas actividades

consolidaron competencias básicas en orden, sistematización de información, manejo de herramientas digitales y comprensión del régimen jurídico aplicable a los servicios públicos domiciliarios, sentando una base sólida para la participación posterior en actividades sustantivas.

En el segundo mes, el fortalecimiento del dominio normativo y tecnológico posibilitó la ampliación de responsabilidades hacia el acompañamiento en trámites judiciales y la proyección de documentos jurídicos, tales como alegatos de conclusión y contestaciones de acciones constitucionales. Esta etapa permitió desarrollar habilidades en redacción jurídica, argumentación, análisis normativo y estructuración lógica de escritos procesales, así como una comprensión práctica de los escenarios en los que se ejerce la función judicial y administrativa. Asimismo, la alimentación y cierre de más de cien procesos en el sistema MAYA contribuyó de manera directa a la actualización de la información institucional y a la medición objetiva del avance de las metas del área.

En el tercer período, el nivel de complejidad de las funciones se incrementó significativamente, destacándose la gestión de la correspondencia institucional, la atención de acciones constitucionales y, especialmente, la participación en la elaboración del proyecto de demanda de nulidad y restablecimiento del derecho contra la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG). Este ejercicio representó un hito formativo, al exigir un análisis profundo del régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios, la interpretación sistemática de normas, el estudio técnico de parámetros regulatorios y la construcción argumentativa propia de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Desde una perspectiva formativa, la práctica fortaleció competencias transversales esenciales para el ejercicio profesional, tales como la gestión del tiempo, el trabajo bajo presión, la responsabilidad frente a términos procesales, la comunicación efectiva con equipos interdisciplinarios y la capacidad de adaptación a entornos corporativos exigentes. Asimismo, permitió consolidar una comprensión integral del funcionamiento institucional, no solo desde el plano jurídico, sino también desde la interacción con las áreas operativas, comerciales y administrativas.

En términos de impacto institucional, las actividades desarrolladas contribuyeron de manera efectiva a la descongestión del área jurídica, mediante la organización y digitalización de archivos, la creación, actualización y cierre de procesos en el sistema MAYA, la adecuada canalización de la correspondencia, la preparación de borradores de escritos judiciales y el apoyo directo en trámites externos. Estas acciones permitieron optimizar los tiempos de respuesta, mejorar la trazabilidad de los procesos, facilitar la asignación de cargas laborales y liberar capacidad operativa del equipo jurídico para concentrarse en actividades de mayor complejidad estratégica.

Si bien la carga de trabajo del área continúa siendo significativa y persisten asuntos antiguos pendientes de resolución, la experiencia demuestra que el acompañamiento estructurado y la integración progresiva del practicante en funciones sustantivas constituye una estrategia efectiva para fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la capacidad de gestión jurídica. En este sentido, la práctica no solo cumplió un propósito académico-formativo, sino que generó un aporte tangible a la dinámica operativa de la ESSA, evidenciando el valor de la articulación entre formación universitaria y práctica profesional supervisada.

### **8. Propuesta de ruta de atención y plan de acompañamiento**

Con fundamento en la experiencia desarrollada durante la práctica jurídica empresarial y en el análisis de los procesos internos de gestión de solicitudes en el área de Asuntos Legales y Secretaría General (ALSEG), se propone una ruta de atención estandarizada orientada al ingreso, clasificación, asignación, seguimiento y cierre de los asuntos jurídicos que ingresan a la dependencia. Esta propuesta busca fortalecer la eficiencia operativa, mejorar la trazabilidad documental y contribuir a la descongestión progresiva de la carga laboral.

En particular, la ruta tiene como objetivos: (i) priorizar las solicitudes con base en los términos legales y el nivel de riesgo; (ii) asegurar la adecuada trazabilidad documental de cada actuación; (iii) definir de manera clara los responsables de la gestión; y (iv) facilitar el control de vencimientos mediante el uso sistemático y disciplinado del sistema de gestión jurídica MAYA.

La ruta se concibe como una guía interna de carácter flexible, susceptible de ajustes conforme a los lineamientos corporativos vigentes y a eventuales modificaciones normativas o procedimentales.

## 8.1 Principios operativos

La implementación de la ruta se fundamenta en los siguientes principios:

- **Oportunidad:** atención prioritaria de las comunicaciones que cuenten con término judicial, constitucional o administrativo, garantizando el cumplimiento oportuno de los plazos legales.
- **Trazabilidad:** todo asunto debe quedar debidamente registrado, con número interno asignado y soporte documental completo, permitiendo su seguimiento y control.
- **Asignación clara:** cada solicitud debe contar con un responsable principal y, cuando sea necesario, un responsable de respaldo, evitando la dispersión de funciones.
- **Control de términos:** seguimiento periódico de los vencimientos mediante alertas internas y revisión de cargas de trabajo, apoyado en el sistema MAYA.
- **Calidad jurídica:** verificación básica de requisitos formales, anexos y coherencia argumentativa antes de la radicación o envío de cualquier actuación.

## 8.2 Etapas de la ruta de atención

**Recepción.** Ingreso de la comunicación a través del correo institucional, radicación física o notificación electrónica. Registro de fecha y hora de recepción, identificación del remitente y del tipo de requerimiento.

**Clasificación jurídica.** Determinación preliminar del tipo de asunto: (a) derecho de petición o reclamo; (b) acción de tutela u otra acción constitucional; (c) proceso judicial o contencioso; (d) trámite interno; o (e) requerimiento de autoridad administrativa. Identificación del término legal aplicable.

**Priorización.** Asignación del nivel de prioridad (alto, medio o bajo), con base en criterios como el vencimiento del término, el impacto económico, el riesgo sancionatorio, la criticidad reputacional y la complejidad técnica del asunto.

**Asignación.** Designación del abogado responsable y, cuando aplique, articulación con el área sustantiva correspondiente (Operaciones, Comercial, Gestión Empresarial, entre otras) para la obtención de insumos técnicos. Registro del responsable en el sistema MAYA y creación o actualización del proceso.

**Producción y revisión.** Elaboración del borrador de la actuación correspondiente (respuesta, escrito, memorial, entre otros), verificación de anexos y revisión mínima de coherencia y suficiencia jurídica. Validación con el abogado líder o tutor cuando la complejidad del caso lo requiera.

**Radicación o envío.** Presentación de la actuación dentro del término legal. Registro del soporte de radicación o acuse de recibo en el expediente digital y en el sistema MAYA.

**Seguimiento y cierre.** Monitoreo de las respuestas de la contraparte o del despacho judicial. Cierre del proceso en el sistema MAYA una vez concluido el asunto o cumplida la actuación correspondiente, asegurando la actualización del estado del expediente.

### 8.3 Matriz de priorización (propuesta)

Se sugiere aplicar la siguiente matriz para priorizar solicitudes de manera homogénea.

Criterio	Bajo	Medio	Alto
Término	Mayor a 10 días	Entre 4 y 10 días	3 días o menos / inmediato
Impacto económico	Sin impacto relevante	Impacto moderado	Impacto alto / riesgo de sanción
Riesgo jurídico	Baja probabilidad	Probabilidad media	Alta probabilidad / precedente
Complejidad	Baja; formatos	Media; requiere insumos	Alta; análisis técnico-jurídico

### 8.4 Indicadores sugeridos

- Tiempo promedio de asignación (recepción a asignación).
- Tiempo promedio de respuesta (recepción a envío).
- Porcentaje de respuestas dentro del término legal.
- Número de procesos creados/cerrados en MAYA por mes.
- Número de solicitudes re-tramitadas por errores de anexos o radicación.

### 8.5 Checklists mínimos (resumen)

Como instrumento de apoyo operativo para la correcta implementación de la ruta de atención propuesta, se recomienda la adopción de checklists mínimos orientados a estandarizar las actuaciones recurrentes del área. Estos listados permiten asegurar el cumplimiento de requisitos formales, el control de términos, la trazabilidad documental y la calidad básica de las actuaciones jurídicas.

En particular, se proponen checklists mínimos para las siguientes actividades: (i) contestación de acciones de tutela; (ii) respuesta a derechos de petición; (iii) radicación de escritos ante autoridades administrativas o judiciales; y (iv) actualización y cierre de procesos en el sistema de gestión jurídica MAYA.

### **Conclusiones**

**PRIMERO:** La práctica jurídica empresarial desarrollada en ESSA permitió consolidar un aprendizaje significativo en Derecho Administrativo, al posibilitar la comprensión aplicada del régimen de los servicios públicos domiciliarios y su articulación con el procedimiento administrativo, las acciones constitucionales y la defensa judicial de la entidad.

**SEGUNDO:** La participación activa en la organización, digitalización y registro de actuaciones fortaleció la trazabilidad de los procesos y contribuyó a la descongestión operativa, al mejorar la visibilidad del estado de los asuntos y facilitar una asignación más eficiente de las cargas de trabajo.

**TERCERO:** El apoyo en la proyección de escritos jurídicos —tales como alegatos, contestaciones de acciones de tutela y proyectos de demanda contenciosa— fortaleció competencias en técnica jurídica, argumentación, análisis normativo y estructuración lógica de documentos procesales, así como la capacidad para interpretar precedentes e integrar normas sustantivas y procesales de manera fundamentada.

**CUARTO:** La ejecución de estas actividades permitió desarrollar habilidades de gestión del tiempo y trabajo bajo presión, propias del ejercicio profesional, garantizando el cumplimiento oportuno de los términos procesales y las exigencias de la dinámica institucional.

**QUINTO:** De manera complementaria, la labor realizada contribuyó a la optimización de la gestión interna del equipo jurídico, al liberar carga operativa, mejorar la distribución del trabajo y fortalecer la capacidad de atención de los asuntos en trámite.

### **Referencias bibliográficas**

Bilchitz, D. (2010). *Poverty and Fundamental Rights: The Justification and Enforcement of Socio-Economic Rights*. Oxford University Press.

Chapus, R. (1977). *Droit administratif général* (Vol. 1). Montchrestien.

- Congreso de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia.
- Congreso de Colombia. (1994). Ley 142 de 1994 (Servicios Públicos Domiciliarios).
- Congreso de Colombia. (1994). Ley 143 de 1994 (Régimen para la generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica).
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA).
- Congreso de Colombia. (2015). Ley 1755 de 2015 (Derecho de petición).
- Conseil d'État. (1956). Arrêt USIA. Recueil Lebon.
- Duguit, L. (1928). Las transformaciones del derecho público. Editorial Jurídica Argentina.
- Hauriou, M. (1930). Derecho Administrativo. Sirey.
- Jèze, G. (1935). Principes généraux du droit administratif. Sirey.
- Rivero, J. (1981). Derecho Administrativo. Civitas.
- Electrificadora de Santander S.A. E.S.P. *Información corporativa: ¿Qué hacemos?* ESSA. Disponible en: <https://www.essa.com.co/site/informacion-corporativa/que-hacemos/comercializacion>
- Electrificadora de Santander. Wikipedia. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Electrificadora\\_de\\_Santander](https://es.wikipedia.org/wiki/Electrificadora_de_Santander)
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 365.
- Congreso de Colombia (1994). Ley 142 de 1994.
- Congreso de Colombia (2011). Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Congreso de Colombia (2015). Ley 1755 de 2015 (Derecho Fundamental de Petición)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014).