

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

## 1. Antecedentes y Fundamento Jurídico

La Constitución Política incorpora un amplio número de disposiciones que amparan el *derecho* a la participación, en todos los sectores, niveles y áreas de la actividad social e institucional; pero también, le establece al ciudadano el *deber* de participar en la vida política, económica, cívica y comunitaria del país.

Así mismo, relaciona el principio de Participación, con los conceptos de Consumidor (de bienes) y de Usuario (de servicios). En efecto, el artículo 78 de la CN dispone:

*“El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos.”*

Por su parte, el artículo 369 dispone en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios:

*“La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.”*

En desarrollo de esta norma constitucional, la La Ley 142 de 1.994, establece que “en todos los municipios del país deberán existir *Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios*”. Estos *Comités*, - con sus representantes, los *Vocales de Control* - son constituidos por los usuarios o suscriptores a iniciativa propia, con unas amplias competencias y prerrogativas en perspectiva de defensa de los intereses y derechos de la ciudadanía y en la asunción responsable de sus deberes.

Así mismo, el Artículo 80 de la Ley de Servicios Públicos define que la SSPD con relación con la participación de los usuarios tiene el deber de diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los CDCS, asegurar la capacitación de los vocales de control, proporcionar el apoyo técnico para la promoción de la participación ciudadana de la comunidad en las tareas de vigilancia y sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

El Decreto 1429 de 1.995, precisa todo lo referente al *control social* para el sector de los servicios públicos, a efectos de “organizar la participación comunitaria en la vigilancia de la gestión y fiscalización de las entidades de carácter privado, oficial y mixto, que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible por red, gas licuado del petróleo (GLP)<sup>1</sup>, telefonía fija pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural”<sup>2</sup>. Igualmente, define los procedimientos, alcances, estructura, funcionamiento y las funciones del *comité* y del *vocal de control*, y las interacciones con la comunidad, los alcaldes, los gobernadores, las empresas prestadoras y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

## 2. Acciones Generales

La Superintendencia ha encaminado su misión en las siguientes acciones:

- Concertación interinstitucional para la promulgación del instrumento jurídico -Decreto 1429 de 1.995- y su divulgación.
- Promoción para la constitución de los *Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios*.
- Diseño y divulgación de instrumentos impresos, radiales y audiovisuales para la promoción y el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios - entre ellos la participación .

<sup>1</sup>

Dictamen del Señor Presidente de la República, oficio 583 de enero 24 de 1.996. Sentencia del Consejo de Estado de marzo 13 de 1.997, Expediente N° 3760.

<sup>2</sup>

Artículo 1° del Decreto N° 1429 de agosto 25 de 1.995, coincidente con el Artículo 1° de la Ley 142 de 1.994.

- Orientación personalizada, telefónica y escrita a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes.
- Coordinación interinstitucional y con entes territoriales para la promoción de la participación ciudadana.
- Programas de divulgación, capacitación y asesoría a ciudadanía, organismos no gubernamentales y gubernamentales.
- Suscripción de convenios de cooperación.
- Hemos promovido la auditoría social a través de la realización de encuentros regionales en sitios donde la SSPD no tiene sedes.

### **3. Acciones Específicas 2003-2007**

En el segundo semestre de 2003, se diseñó una política cuya primera etapa fue la reactivación de las actividades de participación ciudadana en particular la reactivación de los Comités de Desarrollo y Control Social creados entre el 2001 y 2002, así la capacitación a los vocales de control de todo el país.

1. En el 2003, se realizó sensibilización en todo el país de la importancia de la participación ciudadana en el control social de los servicios públicos, socialización de la nueva política, actualización de la base de datos de Comités de Desarrollo y Control Social y vocales de control.
2. En el 2004, Capacitación temática especializada a vocales de control, trabajo social en 30 municipios críticos de todo el país y en el municipio de la zona bananera, creación de la red de enlaces de participación ciudadana en todos los municipios del país, participación en programas de formación de líderes comunitarios en materia de control social, sensibilización a los alcaldes sobre su responsabilidad en materia de control social de los servicios públicos y diseño de los nuevos instrumentos pedagógicos dirigidos a la comunidad para el mejor desempeño de su gestión de control social.
3. En el año 2006, las acciones de sostenibilidad mediante acompañamiento y seguimiento a las comunidades sensibilizadas, gestión de identificación de fuentes de financiamiento para proyectos de iniciativa comunitaria para el mejoramiento de los servicios públicos en zonas de difícil gestión en donde la Superintendencia sirve de intermediario entre la comunidad y la fuente de financiación para la consecución de recursos y apoyo y asesoría en la formulación de los proyectos.

De esta manera se ha venido ampliando la cobertura de los CDCS y fortaleciendo la capacidad de estas comunidades para participar activamente en el desarrollo de la prestación del servicio público y no solo el control social mediante la articulación de los siguientes mecanismos:

#### **a) Base de datos CDCS**

Se fortaleció la base de datos de los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS) con sus respectivos Vocales de Control y miembros de junta directiva. Se cuenta con mil cuarenta y cuatro (1044) CDCS debidamente registrados y actualizados en este organismo de vigilancia y control, información que puede consultar en la página Web de la SSPD en el link de participación ciudadana.

#### **b) Reuniones con Vocales de Control**

Para efectos de lo anterior, se han realizado 87 reuniones durante 2003-2006 periódicas de capacitación en todo el país con vocales de control y miembros de juntas directivas de los Comités de Desarrollo y Control Social, con una asistencia de 2269 personas. Esta capacitación ha estado enfocada a ilustrar temas propuestos por los vocales en materia de estratificación, procedimiento de reclamación ante la empresa, tarifas, facturación, solidaridad, imposición de multas, entre otros temas de servicios públicos.

A la vez estos espacios han permitido debatir y analizar en cada región del país las diversas problemáticas por la prestación de los servicios públicos.

Así mismo, se informó a 228 Vocales de Control que tenían su período de elección vencido, para que se renueven, igualmente los Comités, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 689 de 2001.

Por otro lado, la Superintendencia ha venido promoviendo una estrategia de acercamiento y cooperación con los Vocales de Control a través de la Confederación Nacional de Vocales de Control. En este sentido ha participado en los últimos Encuentros nacionales y se vinculó activamente a la organización y realización del VI Encuentro, realizado en el mes de noviembre de 2006.

### **c) Diseño de nuevos instrumentos pedagógicos**

Con el fin de facilitar la gestión de los vocales de control se diseñaron nuevos instrumentos de apoyo como son:

- Plegable orientando al ciudadano sobre el correcto trámite en la vía gubernativa para la presentación de reclamaciones.
- Video institucional de orientación al ciudadano para el adecuado trámite de reclamaciones ante la empresa de servicios públicos.
- Manual para el Vocal de Control
- Manual para los Comités de Desarrollo y Control Social.
- Guía del Usuario
- Link de participación ciudadana en la página Web- que contiene información sobre normatividad, conceptos jurídicos vigentes, eventos y logros de los vocales de control, entre otros temas de interés.
- Diseño página web para Comités de Desarrollo y Control Social-Vocales de Control.

Los manuales y plegables se han venido entregando a los vocales de control y mientras de las juntas directivas de los Comités de Desarrollo y Control Social.

### **d) Estrategia de comunicación con las alcaldías del país**

Se han definido en conjunto con los alcaldes del país, un funcionario que sirva de enlace en cada alcaldía para el tema de participación ciudadana, con la finalidad de facilitar los procesos de reconocimiento de vocales de control, mantener información actualizada de los Comités de Desarrollo y Control Social reconocidos, y poderlos orientar en las materias de participación ciudadana en este sector y demás actividades relacionadas. Para tal efecto, se expidieron 2 circulares, en los cuales se recordó las funciones de las alcaldías en cuanto a los CDCS y los vocales, así solicitando que designaran un funcionario de enlace de participación ciudadana con la SSPD.

### **e) Convenios**

#### **□ GTZ (Mayo 2004- Octubre 2005)**

**OBJETO:** Cooperación interinstitucional entre las entidades que lo suscriben a fin de fortalecer el desarrollo de programas de mejor gestión de servicios públicos domiciliarios en los entes territoriales, mediante la generación de información relativa a los pequeños prestadores del servicio de acueducto y saneamiento básico y el fortalecimiento de mecanismos de control ciudadano, dentro de los lineamientos generales del Programa de Apoyo a la Descentralización y al Desarrollo Local para la Paz de PRODEPAZ – GTZ, de desarrollo del SUI y de capacitación de vocales de control que adelanta la Superintendencia.

### **RESULTADO**

Se conformaron 6 Comités de Desarrollo y Control Social con un total de 411 usuarios en la Zona Bananera. Se presentaron los siguientes avances:

- Se diseñó una modelo pedagógico aplicable a otras zonas del país
- Se formaron ciudadanos como agentes sociales, activos, autónomos, capaces de decidir y actuar en forma independiente libre y responsable.
- Se generaron espacios de resolución de conflictos, respetando la diferencia y haciendo énfasis en el conjunto de valores y principios.
- Se inicio una etapa de recuperación de la gobernabilidad del Estado

- Se integro a la comunidad (representada en los vocales de control) con las empresas prestadoras y la SSPD en las acciones propias de la participación ciudadana a través de herramientas informáticas como el SUI y página web vocales.

### **ARD (2005)**

Con fecha 7 de febrero de 2005 se firmó memorando de entendimiento con ARD, en lo concerniente a participación ciudadana el objetivo de transferir la experiencia exitosa que se adelantó en la Zona Bananera con ocasión del trabajo realizado con GTZ, y que propende por unos comités activos y encaminados a enfatizar en desarrollo social, a través de actividades que apunten a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos y a que se ejerza control social responsable, igualmente acompañar el proceso para la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social.

### **RESULTADO**

Se dictaron capacitaciones en Popayá, Pasto, Pitalito y Sibundoy. Adicionalmente, se acompañó la conformación de CDCS en Totoró, Nariño, Timaná y Sibundoy.

#### **□ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (2003 y esta vigente)**

En relación con el Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública, formular y promover el Plan Nacional de Formación de Veedores.

A través de esta alianza, la cual se ha mantenido por casi tres años, se ha logrado: formular el Plan Nacional, definir una estructura curricular para la formación en control social, preparar 800 multiplicadores regionales, conformar 29 redes de control social departamentales articulando instituciones públicas y sociales, y canalizar cooperación técnica internacional (USAID, Unión Europea y CAF). Así mismo se han diseñado e implementado diplomados y se han capacitado ciudadanos (alrededor de 5000 por año), y servidores públicos para el ejercicio del control social.

Destacamos la cooperación de la CAF en el marco del Programa de Gobernabilidad en Colombia para desarrollar el proyecto de “Promoción del Control Social Territorial” el cual ha permitido cubrir 11 Departamentos<sup>3</sup>, 43 municipios y prever la capacitación para alrededor de 1700 veedores.

#### **f. Fortalecimiento de Comités de Desarrollo y Control Social en zonas de alto riesgo en la prestación de servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado (2005)**

El trabajo se enfocó a los municipios categoría 5 y 6 del país, en particular a las cabeceras municipales, para motivar la conformación y fortalecimiento de Comités de Desarrollo y Control Social, de manera a que se conviertan en fuente de mejoramiento de la prestación de los servicios públicos, no desde la visión de la vigilancia ciudadana hacia el prestador, sino como participante de las soluciones y del trabajo conjunto con las autoridades locales y los prestadores de los servicios públicos.

Se inició la gestión en 60 municipios en los que se le proporcionó a la comunidad las herramientas jurídicas para el ejercicio de la organización, la participación, la defensa de los derechos, y cumplimiento de los deberes, así como los conocimientos y habilidades para comprender e interactuar con los prestadores y con el control social a los servicios públicos domiciliarios. De esta manera, el aprendizaje se materializara y manifestara como acción viva de la ciudadanía, asociándose en a través de los CDCS.

#### **g. Creación de los Comités Interempresariales Permanentes (CIPER)**

En el año 2003, se crearon espacios de interacción entre los prestadores y con la intermediación y facilitación de la SSPD en donde las empresas identifican problemas comunes y

<sup>3</sup> Antioquia, Boyacá, Cauca, Risaralda, Córdoba, Cesar, Guajira, Córdoba, Santander, Norte de Santander y Cundinamarca.

comparten experiencias exitosas de la atención a cliente. Se han conformado 17 Ciper en el país, y en el 2006 se organizó el Ciper Colombia.

#### **h) Encuentros Regionales**

En el año 2006, se inicio un proceso de encuentros con las regiones, en la cual a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, movilizandolo la entidad hacia aquellos municipios que por sus características económicas, físicas y de servicios públicos no le permite a los ciudadanos acudir a los ciudades donde puedan acceder a información para la búsqueda de soluciones a las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y de esta manera promover las auditorias sociales. Se han realizado 12 encuentros en diferentes ciudades del país, a saber: Yopal, Sogamoso, Santa Rosa de Cabal, Popayán, Ocaña, Medellín, Campoalegre, Pasto, Curumaní, Fundación, San Gil y Manizales.

#### **4. Estrategia 2007**

Las actividades siguen orientadas a fortalecer la gestión de los vocales de control y a motivar a los miembros de los CDCS para que se comprometan con el buen funcionamiento de sus Comités, así como facilitar canales de comunicación.

##### **☐ Reuniones de capacitación a vocales de control**

Se proyecta realizar 15 reuniones de capacitación con asistencia aproximada de 200 vocales.

##### **☐ Divulgación en radio, televisión y otros medios masivos de los mensajes institucionales (3 radio, 2 TV).**

Se asistirá a 17 Programas de radio y 12 Programas de TV comunitarios, en donde se trataran temas tendientes a promover la participación ciudadana y atender inquietudes de los ciudadanos en tal sentido.

##### **☐ Consolidación de los CIPER**

Se participaran en 60 reuniones realizadas por los CIPER, en donde se promoverá la realizaron de Ferias Empresariales y se apoyará la realización del segundo Encuentro Nacional de CIER.

##### **☐ Consolidación de la página web para vocales de control y Chat**

Se realizaron talleres de registro en los que se explicaran las bondades de la página y su uso y se ampliará el registro de los vocales de 305 a 400.

##### **☐ Asesoría a Municipios para la creación de CDCS**

Se asesoraron 15 municipios en proceso de creación de los Comités de Desarrollo y Control Social.

##### **☐ Semilleros de Vocales de Control**

Se formarán 80 niños de sexto curso de la Institución Educativa Compartir de Soacha, en mecanismo de participación ciudadana en servicios públicos.

##### **☐ Realización de Encuentros Regionales**

Se realizaran 10 Encuentros Regionales en diferentes zonas del país.

#### 4. Estrategia 2008

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios frente a la participación ciudadana continua diseñando estrategias que le apuntan a cuatro poblaciones objetivo, los niños, los ciudadanos, los vocales de control y las empresas prestadoras de servicios públicos, y de ésta manera alcanzar los objetivos estratégicos fijados por la entidad para el periodo comprendido entre el 2008 y el 2010, como son: asegurar que la sociedad cuente con información oportuna y confiable, fortalecer los esquemas de vigilancia y control que aseguren altos niveles de cumplimiento en el sector de los servicios públicos, garantizar la satisfacción de la sociedad con la labor de la entidad y mejorar la percepción institucional.

Bajo la premisa de que la participación ciudadana no surge por generación espontánea, ni tampoco se sustenta en el tiempo con la suma de acciones disgregadas, sino que es una estrategia orientada no solo a expandir y fortalecer la participación, sino a construir una plataforma básica que permita desarrollar las competencias individuales y de liderazgo de los vocales de control, organizaciones sociales y ciudadanos en general, para mejorar la calidad de su actuación influyendo positivamente en su modelo mental, realizamos las siguientes actividades:

- **Semillero Vocalitos de Control**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios continúa trabajando con la infancia y la adolescencia de nuestro país, por tanto, la estrategia se focalizó en menores escolares en situación de vulnerabilidad con el objetivo de desarrollar aptitudes, aprendizajes y capacidades para preparar a los niños y jóvenes a asumir una ciudadanía responsable, ya que la forma más efectiva de generar procesos de inclusión social es expandir la ciudadanía.

La primera fase del programa “Semillero Vocalitos de Control” culminó con el grado de los estudiantes en las instalaciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en la que participaron funcionarios de la Dirección General, Dirección Territorial Centro y de cada una de las superintendencias delegadas quienes escucharon a los niños y tomaron nota sobre sus sugerencias, quejas y reclamos a los cuales se les hizo seguimiento, éste ejercicio fue gratificante para ellos, ya que sintieron que la labor realizada era importante para la entidad y estaban aportando soluciones a las problemáticas de su comunidad.

Para éste año, se ha desarrollado una segunda etapa para continuar el proceso de formación con los niños que ahora están en el curso 701 y afianzar los conocimientos sobre el sector, de manera que pongan en práctica lo aprendido y obtengan nuevas herramientas que les permitan ser vectores sociales constructivos dentro de los espacios en los que interactúan.

Un resultado significativo dentro del proceso es el referido a la sensibilización sobre la necesidad del uso racional de los servicios públicos y el cuidado del medio ambiente acorde con la preocupación mundial por el calentamiento global, el aumento de las especies en vía de extinción, la contaminación, temas que les preocupan, insistiendo en la necesidad de diseñar e implementar estrategias para crear conciencia en su comunidad.

Considerando el éxito del programa, la intención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de replicar la experiencia a nivel nacional a través de las Direcciones Territoriales y las solicitudes de otras instituciones educativas, se decidió implementar el modelo en un colegio público ubicado en sectores vulnerables de las ciudades de Bogotá D. C., Calí, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

#### **RESULTADO**

Se formaron 240 niños en las siguientes Instituciones Educativas y Ciudades:

- Institución Educativa General Alfredo Vásquez Cobo - Cali
- Institución Educativa Compartir – Soacha

- Colegio Guillermo León Valencia - Bogotá
- Jorge Ardila Duarte - Bucaramanga
- Institución Educativa Santa margarita - Medellín
- Instituto Técnico Nacional De comercio – Barranquilla
- **Vigilancia Itinerante**

Continuamos fortaleciendo la presencia institucional en las regiones más apartadas del país, ya que éste tipo de acciones facilitan no solo la participación efectiva de las comunidades en la formulación, ejecución, fiscalización, control y vigilancia de políticas públicas que impactan la prestación de servicios públicos, sino que las orientan para que satisfagan verdaderamente las necesidades, promuevan su mejoramiento y por ende, permitan el progreso económico y social.

Dentro de los avances más significativos se cuenta la expectativa que genera en los ciudadanos la presencia institucional, ya que la entidad se ha trasladado a municipios donde los organismos del orden nacional no tienen presencia permanente, por tanto los ciudadanos encuentran interlocución directa con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siendo ésta la oportunidad de ser no solo escuchados, en el planteamiento de sus problemas sino en la construcción de soluciones viables tendientes a mejorar sus condiciones de vida.

Esta iniciativa ha tenido receptividad por parte de las empresas prestadoras de servicios públicos, ya que se constituye en la oportunidad de retroalimentarse, definiendo nuevas estrategias que se ajusten a las necesidades e intereses de los usuarios. Las “Visitas Itinerantes” han sido el espacio propicio para el diálogo constructivo con los usuarios, dado que a cada una de las inquietudes y problemáticas planteadas, el funcionario responsable tiene posibilidad de responder al ciudadano o informarle sobre los correctivos para mejorar la situación puesta en conocimiento.

#### **RESULTADO:**

- **Se realizaron 19 reuniones de Vigilancia Itinernate, en los siguientes Municipios:** Belen de Umbria (Risaralda), Fonseca (Guajira), Santa marta (Magdalena), Frontino (Antioquia), La Sierra (Cauca), Aguachica (Cesar), Aguazul (Casanare), Barrancabermeja (Santander), Baranoa (Atlántico), Ibague (Tolima), Corozal (Sucre), Apartado (Antioquia), Quibdó (Choco), Puerto Asis (Putumayo), Cúcuta (Norte de Santander), Tunja (Boyaca), Tuquerres (Nariño), Montería (Córdoba), Los Patios (Norte de Santander).
- **Total asistentes:** 3067
- **Vocales de Control asistentes:** 164
- **Municipios asistentes:** 321
- **Capacitación a Vocales de Control**

Para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la capacitación es la herramienta por excelencia idónea para que los vocales y miembros de los CDCS se adapten y preparen para cumplir las tareas propias que les confiere la ley, así como la posibilidad de mantener un canal de comunicación permanente con la entidad. Por tanto, se busca trabajar en aspectos tales como: transmisión de información, desarrollo de habilidades, afianzamiento o modificación de actitudes y aprehensión de conceptos.

#### **RESULTADO**

Asistieron 376 vocales de control a los 49 eventos de capacitación realizados.

- **CIPER**

Los CIPER alcanzaron las siguientes metas: a. La capacitación conjunta a contratistas; b. El montaje conjunto de programas de cooperación con el cliente; c. el diseño y ejecución de mediciones de campo para calibrar el estado de satisfacción del cliente; d. El montaje conjunto de sitios de recaudo en zonas específicas; e. La ejecución conjunta de pedagogías de participación ciudadana.

La Superintendencia acompañó 13 reuniones del CIPER.

- **Capacitación Enlaces de las Alcaldías**

Esta estrategia apunta a que los usuarios tengan un interlocutor válido en los Municipios en el tema de participación ciudadana y servicios público, y que a su vez sea un puente eficaz con la Superintendencia.

#### **RESULTADO**

Se capacitaron 115 enlaces de Alcaldías en todo el país.

- **Promoción de la Participación Ciudadana en medios masivos.**

Con el fin de brindar información relacionada con los derechos y deberes de los ciudadanos en materia de servicios públicos, a mayor número de ciudadanos, nos apoyamos en programas radiales y de televisión comunitaria.

#### **RESULTADO.**

Participación en 23 programas de TV  
Participación en 21 programas radiales

- **Asesoramiento a Municipios para la conformación de CDCS.**

A fin de promover la participación ciudadana en los Municipios, tendiente a la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social, coordinadamente con las Alcaldías se realizaron talleres de capacitación a la comunidad.

#### **RESULTADO**

Municipios asesorados: 59  
Asistentes: 1021

#### **CONVENIOS**

- Departamento Administrativo de la Función Pública: Participamos en 11 talleres de capacitación
- ART GOLD – Participación en 4 talleres de capacitación.