

80362

Control Social
a la Gestión Pública

Plan Nacional de Formación
SERIE DOCUMENTOS DE CONSULTA



Control social de los servicios públicos Domiciliarios

Momento de Focalización

Módulo 6

Entidades Promotoras

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
DEFENSORÍA DEL PUEBLO
CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
MINISTERIO DEL INTERIOR Y LA JUSTICIA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
VEEDURÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ
PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE
CAPACITACIÓN MUNICIPAL — UNIÓN EUROPEA
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE MUNICIPIOS



Libertad y Orden
República de Colombia

H A C I A , U N E S T A D O C O M U N I T A R I O



Control Social
a la Gestión Pública

Plan Nacional de Formación
para el Control Social a la
Gestión Pública

SERIE DOCUMENTOS DE CONSULTA

CONTROL SOCIAL DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Módulo 6.

Momento de Focalización

© Ministerio del Interior y la Justicia
Proyecto Sistema Nacional
de Capacitación Municipal
Escuela Superior de Administración Pública

2003 Bogotá, Colombia

ENTIDAD RESPONSABLE DEL MÓDULO

SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Evamaría Uribe Tobón
SUPERINTENDENTE

Carlos Arturo Colmenares Reyes
DIRECTOR GENERAL TERRITORIAL

Guillermo Sánchez Luque
JEFE OFICINA JURÍDICA

Esperanza Beltrán Sánchez
PROFESIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ISBN Serie:
ISBN Módulo:



Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública

Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios

Momento de Focalización

Módulo 6



SSP
SUPERINTENDENCIA
DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS



Libertad y Orden
República de Colombia

CONTROL SOCIAL A LA GESTIÓN PÚBLICA

HACIA LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DE LO PÚBLICO

La serie *Documentos de Consulta* del Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública ha sido diseñada como un instrumento significativo para el ejercicio de la democracia participativa en Colombia. Reúne siete módulos de formación que desarrollan fundamentos éticos, legales e históricos para un buen ejercicio ciudadano del control social.



La propuesta curricular de estos módulos ha sido concebida para ser implementada en los momentos de *sensibilización, fundamentación, focalización y acompañamiento*. El de *sensibilización* es el espacio para promover la reflexión sobre civismo y democracia; el de *fundamentación*, permite contextualizar las acciones de control ciudadano; el de *focalización* se orienta a desarrollar habilidades para el control ciudadano a servicios públicos específicos; y el de *acompañamiento*, busca promover acciones de apoyo que dinamicen el control social.

El Plan de Formación, como experiencia de coordinación interinstitucional, busca preparar a los ciudadanos y ciudadanas del país, a las organizaciones sociales comprometidas con el ejercicio del control a la gestión de las entidades del Estado, y a los funcionarios responsables de dicha gestión pública. Se espera con la formación y capacitación lograr que el ejercicio del control por parte de los ciudadanos confluja y enriquezca la tarea de los organismos de control, y fortalezca la confianza de los ciudadanos en el Estado y en la democracia.

En la formulación del Plan de Formación se partió de un objetivo central: *lo público en nuestro país requiere de un proceso histórico de construcción colectiva*. De allí la importancia de la participación ciudadana en la vida social, en los diversos procesos políticos y, en especial, en el control a la acción estatal. Es claro que dicho control contribuye a hacer realidad un fundamento de la democracia contemporánea: *el Estado requiere que el poder sea público, que se ejerza a los ojos de todos*.

Los contenidos de esta serie, preparados por un grupo de estudiosos de cada uno de los temas desde diversas entidades, son un esfuerzo por presentar de manera sencilla, pero sistemática, el conjunto de herramientas de que disponemos los colombianos para el ejercicio cualificado del control ciudadano a la gestión pública.

El siglo XXI exige nuestro compromiso profundo con un país en el que la transparencia y la participación ciudadana son indispensables. Esperamos que este módulo le aporte a cada lector y lectora nuevos elementos y nuevos significados en este compromiso.



Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública

Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios

Momento de Focalización

Módulo 6

CAPÍTULO I	7
LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	
CAPÍTULO II	11
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS	
CAPÍTULO III	15
DERECHOS DE LOS USUARIOS ¿CÓMO EJERCERLOS?	
CAPÍTULO IV	23
COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL: TODOS PODEMOS PARTICIPAR	
CAPÍTULO V	29
LA ESTRATIFICACIÓN: SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN	

Donación Min Salud 6-12-2016



POR UNA CULTURA DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO

La Constitución Política de 1991 definió para nuestro país, el modelo de democracia participativa, procurando incorporar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en el control de la gestión de los entes estatales.

Así entonces, *La Ley 142 de 1994 - Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios* - generó un nuevo marco de condiciones para el sector, dentro del panorama de apertura, privatización, competencia y modernización del Estado.

En esta Ley se incorporan lineamientos para la defensa de los derechos de los usuarios y se fortalece el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión de las empresas prestadoras, mediante los *Comités de Desarrollo y Control Social*, con el fin de propiciar el mejoramiento empresarial, e incrementar la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios. Igualmente, la Ley otorgó peso específico y sentó las bases para la puesta en marcha de los principios de solidaridad y redistribución de los ingresos, mediante la preservación de la *finalidad social* de estos servicios, a través de subsidios a los sectores menos favorecidos de la población. Utilizando para ello, los conceptos y parámetros de la Estratificación Socioeconómica.

Además, y mucho más importante, el espíritu de la Ley transforma al ciudadano anónimo en la razón de ser del sector, por lo cual, la excelencia en el servicio al cliente es el objetivo central de la orientación e información a los usuarios.

Sin embargo, producto del desgaste de los mecanismos de participación y del maltrato que tradicionalmente han sufrido los ciudadanos del común en sus relaciones con el Estado y con los entes prestadores de los servicios públicos, existe una baja cultura participativa y un gran desconocimiento de los medios para la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene el deber de cumplir con las competencias que le atribuyen la Ley 142 en materia de promoción de la participación ciudadana para la vigilancia de la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras, coordinando con las autoridades de los entes territoriales. También, debe prestar apoyo y capacitación a los Comités de Desarrollo y Control Social para su efectivo funcionamiento.

En últimas, la Superintendencia debe contribuir a la construcción de una cultura del servicio público domiciliario, mediante el estímulo a la participación ciudadana y la divulgación hacia la ciudadanía de sus derechos y deberes como usuaria de los servicios públicos.

Para ser más eficiente y eficaz en su labor, también la Superintendencia debe vincular aliados estratégicos que le ayuden a ejercer las funciones de control sobre los entes prestadores de los servicios, para que logren el mejoramiento empresarial, incrementen la cobertura y la calidad de los servicios públicos domiciliarios.

Por su parte, los Comités de Desarrollo y Control Social y sus Vocales de Control, al realizar el seguimiento a los planes de gestión, a los informes de las auditorías externas y, en general, con la vigilancia que ejercen sobre los entes prestadores, también contribuyen a generar una cultura de la participación en el sector, con la cual, las empresas prestadoras pueden alcanzar prácticas administrativas más eficientes, eficaces, económicas y ágiles.

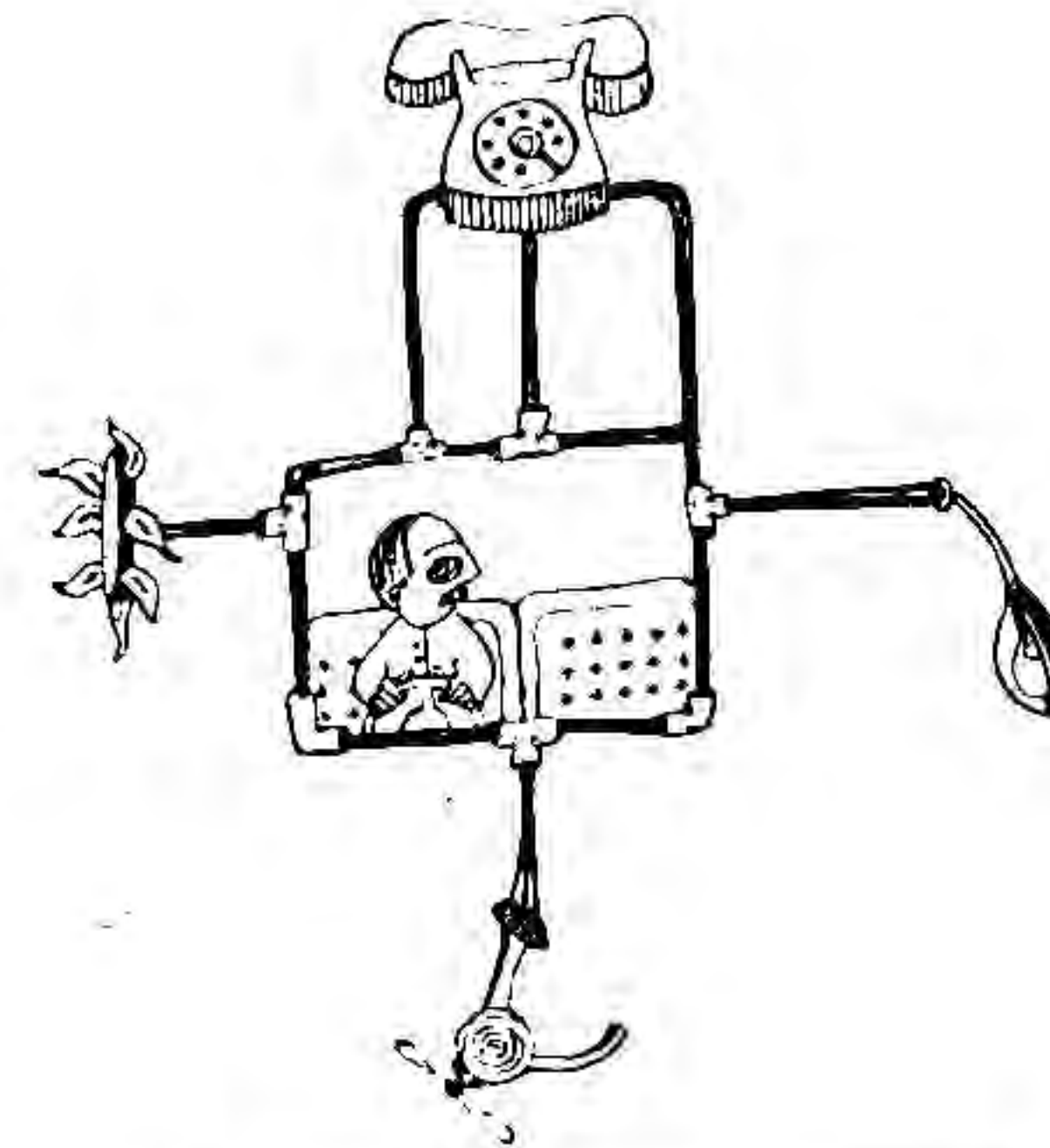
De ahí que si la participación ciudadana y el control social no operan, no es posible el mejoramiento del sector o será más dilatado en el tiempo. Y si los servicios públicos domiciliarios no son mejores, la calidad de vida de la población no aumenta.

Por tanto, una baja participación ciudadana y el desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios afecta a las empresas prestadoras, a los ciudadanos, a los municipios, a los departamentos y a todos los agentes económicos en su conjunto.

Por todo lo anterior, lo invitamos muy cordialmente a ejercer los derechos que la ley le otorga como ciudadano, a participar activamente en los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, a ser Vocal de Control y tener la posibilidad de formar parte de la Junta Directiva de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios oficiales. Desde allí podrá participar directamente en promover el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos, influyendo en las políticas, planes y programas de ampliación y cobertura, apoyando el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución, por la vía de mayor eficiencia y eficacia, de los costos en que incurre la empresa prestadora, coadyuvando así a la disminución de las tarifas.

En este módulo presentamos a nuestros lectores una breve descripción de las características de las organizaciones prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, una guía de cómo ejercer los derechos de los usuarios y cómo participar activamente en el control social de los servicios públicos, así como una pequeña introducción a los conceptos y parámetros de la Estratificación Socioeconómica. Bienvenidos!





CAPÍTULO I.

Los servicios públicos domiciliarios

1.

Los servicios públicos son para todos

8

2.

¿Quiénes prestan los servicios públicos?

8



1. Los servicios públicos son para todos

Son el medio por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales.

La Ley 142 de 1994 define como servicios públicos domiciliarios los siguientes:

- * Acueducto, alcantarillado y aseo
- * Energía eléctrica
- * Telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural
- * Distribución de gas combustible.

2. ¿Quiénes prestan los servicios públicos?

Están facultadas por la ley las siguientes organizaciones para prestar servicios públicos domiciliarios:

- * Las empresas de servicios públicos
- * Los municipios cuando asumen de manera directa la prestación
- * Las comunidades organizadas
- * Entidades autorizadas

• LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Pueden ser las que se señalan en el siguiente gráfico:



• LOS MUNICIPIOS CUANDO ASUMEN DE MANERA DIRECTA LA PRESTACIÓN

Según la normatividad correspondiente (art. 6 Ley 142/94 y Decreto 421 de 2000 reglamentado del numeral 15.4 del artículo 15 de la Ley 142 de 1994).



• LAS COMUNIDADES ORGANIZADAS

En municipios menores o zonas urbanas específicas (Ley 136 de 1994, municipios en categoría 5 y 6 y Circular 01 de la CRA de 1995), podríamos destacar los siguientes:



Estas comunidades no tienen que transformarse sino nacer a la vida jurídica (escritura pública u acto interno de la organización, reportándose a la Cámara de Comercio) y reportarse a la Comisión de Regulación de Acueducto, y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de comunidades organizadas, se requiere definir la propiedad de la infraestructura. Si es de la comunidad, ésta es autónoma para establecer su prestación. Si es de propiedad del municipio, se debe acudir ante el Concejo municipal para la respectiva autorización y reglamentación.

• ENTIDADES AUTORIZADAS

Para prestar servicios públicos en periodo de transición (establecimientos públicos) tienen la obligación de transformarse, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:



Las sociedades por acciones pueden ser en comandita simple o anónima.



CAPÍTULO II.

Derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos

1.	Derechos	12
2.	Deberes	13



La Constitución Política y el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios han establecido unos derechos y deberes para todos los usuarios, teniendo en cuenta que estos servicios atienden las necesidades básicas de la población e influyen en su bienestar y en su salubridad.

1. Derechos

• A UN SERVICIO EFICIENTE Y CONTINUO

Cada municipio del país tiene el deber de asegurar a todos los habitantes de su región, la prestación eficiente y continua de los servicios públicos domiciliarios.

• A PARTICIPAR EN LA GESTIÓN Y CONTROL DE LAS EMPRESAS

A través de la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social.

• A TARIFAS PROPORCIONALES

Todo usuario de servicios públicos domiciliarios tiene derecho a que se le cobre una tarifa proporcional a lo que haya consumido, ésta debe reflejar además, los costos económicos que implica la prestación del servicio.

• A UNA CORRECTA ESTRATIFICACIÓN Y SUBSIDIOS

Los habitantes de cada municipio tienen derecho a que se clasifique su vivienda, para efectos de facturación y de subsidio, de acuerdo con el nivel socioeconómico a que pertenezca.

• A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

• A LA INFORMACIÓN

Los usuarios tienen derecho a solicitar de los prestadores de servicios públicos domiciliarios y a obtener de estos información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen para la prestación de los servicios públicos (siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada).

• A ELEGIR EL PRESTADOR DEL SERVICIO

Cuando en una región existan dos o mas empresas que presten un mismo servicio público domiciliario, las personas tiene derecho a elegir libremente el prestador del servicio que prefieran.

• A CONTRATOS UNIFORMES

Las condiciones de prestación del servicio deben ser iguales para todos los usuarios.

2. Deberes

• PAGAR OPORTUNAMENTE LOS SERVICIOS UTILIZADOS

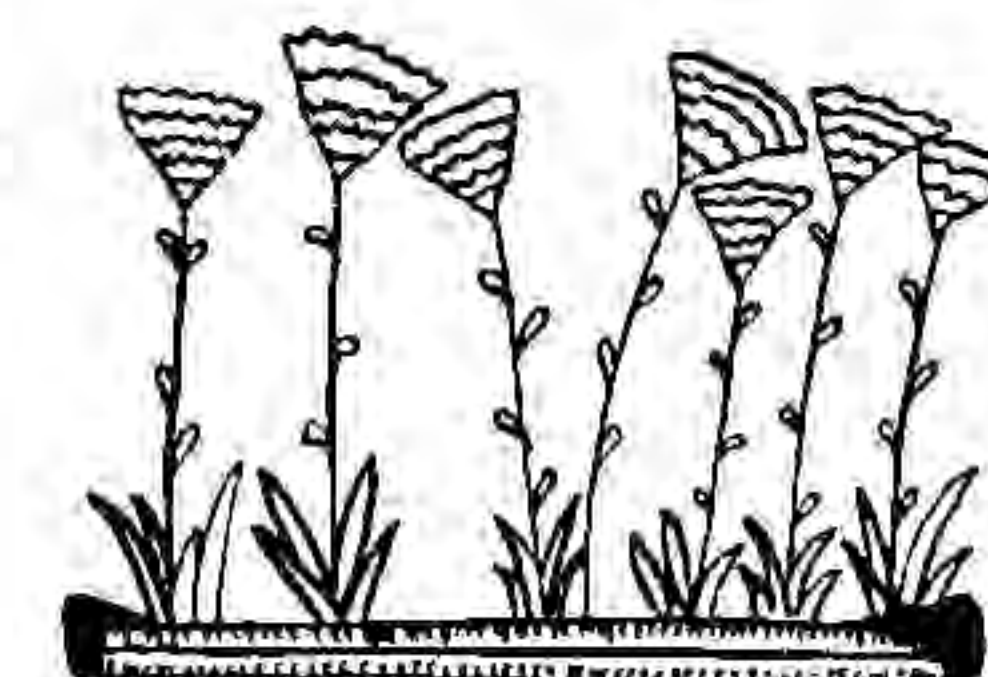
Todo usuario o propietario del inmueble que recibe servicios públicos domiciliarios está obligado a pagar los servicios utilizado, dentro del plazo y en la forma que indique la factura de cobro correspondiente.

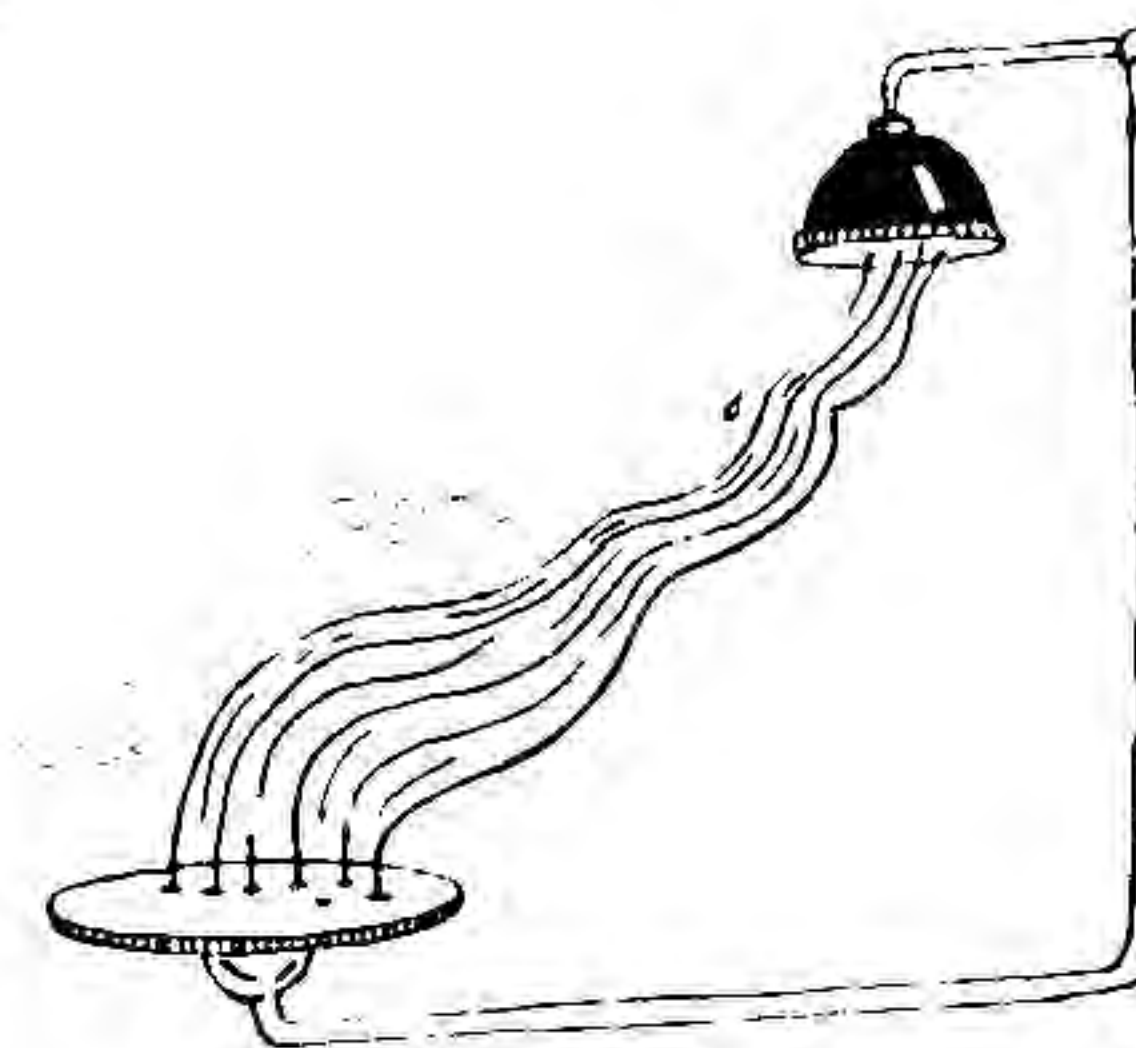
• PARTICIPAR COMO CIUDADANOS

Todo ciudadano debe participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

• USAR RACIONALMENTE LOS SERVICIOS

Todo usuario de los servicios públicos debe utilizar los servicios únicamente cuando realmente los necesite, evitando el desperdicio y el uso desmedido.

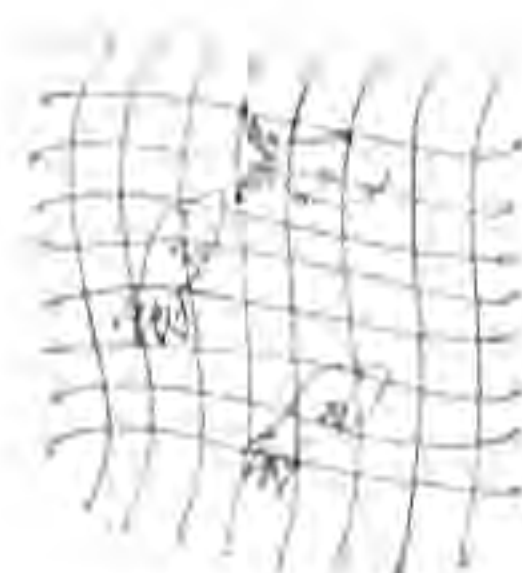




CAPÍTULO III.

Derechos de los usuarios ¿Cómo ejercerlos?

1.	Derecho de Petición	16
2.	Vía Gubernativa	16
3.	Silencio Administrativo Positivo	19



En la Ley 142 o Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios quedó expreso, en su artículo 153, la constitución de *oficinas de peticiones, quejas y reclamos* y la obligación de las empresas de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales. Veamos los más importantes veamos como los ciudadanos y ciudadanas pueden ejercer sus derechos como usuarios de los servicios públicos domiciliarios

1. Derecho de petición

Es esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Se debe presentar el derecho de petición, mencionando los soportes legales correspondientes, a saber: artículo 23 de la Constitución; artículo 9 del Decreto 2223/96; artículo 123 del Decreto 2150/95. Tiempo legal de respuesta: 15 días hábiles. Cuando el derecho de petición no es atendido, es posible interponer recursos a través de los que se lleva a la vía gubernativa.

2. Vía Gubernativa

Se inicia por decisión unilateral del interesado que se considera afectado en sus derechos, y es una modalidad de resolución directa de conflictos entre las partes involucradas en un acto administrativo.

Elementos que constituyen la Vía Gubernativa:

Modelo para presentar un derecho de petición



Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año 200_

Señor (a)
GERENTE
Empresa de _____ ESP.
Ciudad _____

Referencia: _____ Cuenta Interna No. _____

Yo, _____, persona mayor de edad, con domicilio permanente en esta ciudad, identificado como aparece después de mi firma en el presente escrito, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta su Empresa, respetuosamente me dirijo a su Despacho con el fin de que me sea atendida y resuelta la siguiente *Petición*, conforme lo dispone el Artículo 23 de la Constitución Nacional, Artículos 153 y 158 de la Ley 142 de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9º del Decreto 2223 de 1996, por las razones de Hecho y Derecho que a continuación expongo: (comentar el caso)

1 _____ 2 _____
3 _____ 4 _____

PRUEBAS: (estas no sólo deben restringirse a las documentales, sino pueden indicar la posibilidad de testigos, peritos, indicios y demás formas probatorias que considere.)

Téngase como soporte de mi reclamación las que obran en los archivos magnéticos y documentales de la Empresa, y las siguientes que anexo:

A.
B.
Etc.....

PRETENSIÓN: (en este espacio es importante detallar qué desea con la petición, la cual debe ser suficientemente clara, concreta y legal a efectos de ser respondida debidamente por la empresa prestadora).

NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:

Recibo correspondencia en la Dirección registrada en su Empresa o en la _____

Atentamente,

Firma
Nombres y Apellidos _____
C.C.No. _____ de _____ Dirección _____
Teléfono _____



RECURSOS

El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Recursos de reposición y de apelación

En caso de recibir una respuesta no satisfactoria por parte de la empresa se debe interponer el recurso de reposición y subsidiariamente, el de apelación ante el Gerente o Representante Legal de la Empresa quien remitirá el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para efectos de la Apelación.

Los dos recursos se interponen en un mismo escrito, dirigido a la empresa, y al funcionario que respondió la petición. El término para interponer los recursos es de cinco (5) días a partir de la notificación Código Contencioso Administrativo – C.C.A- Art. 51 y Ley 142 de 1994, Art. 154.

Recurso de queja

Procede cuando se rechaza el de apelación. Este recurso es facultativo y puede interponerse ante el superior del funcionario que dictó la decisión (Superintendencia de Servicios Públicos), mediante escrito. Se debe anexar copia de la providencia que haya negado el recurso.

Modelo para interponer los recursos

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año 200__

Señor (a) _____

Empresa de _____

Por medio de este escrito y con fundamento en la *Ley de Servicios Públicos Domiciliarios*, presento ante usted *Recurso de Reposición y Subsidiariamente el de Apelación* ante el Gerente o Representante Legal de la Empresa, para que se revise y modifique la decisión tomada por la empresa a través de:
Resolución u oficio No. _____ de fecha _____
referente a la petición que formule por escrito radicado bajo el No. _____ el día _____ mes _____ año _____

Presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

continúa

Anexo como soporte los documentos relacionados a continuación en (_____) folios: _____

los cuales solicito se incorporen al expediente.

Por último, manifiesto que de conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el Decreto Ley 2150 de 1995, la empresa cuenta con 15 días hábiles para resolver el presente recurso. _____

Cordialmente,
Firma _____

Nombres y Apellidos _____

C. C. No. _____ de _____

Dirección _____
Teléfono No. _____

3. Silencio Administrativo Positivo

Opera Silencio Administrativo Positivo, cuando presentada la petición o interpuestos los recursos de reposición y subsidiario, el de apelación, y transcurridos los 15 días, siguientes a su recibo, la empresa no responde.

El decreto 2150 de 1995 en su artículo 123 estableció las condiciones en las que se daría la aplicación de dicha favorabilidad, la intervención de las instancias, la forma como operaría en derechos de petición de carácter particular, enmarcados dentro del contrato de condiciones uniformes, y estableció, además, un término perentorio de 72 horas para el reconocimiento oficioso por parte de la Empresa, sin que medie solicitud alguna del usuario para que le sea otorgado dicho beneficio, y sin el requerimiento de trámites especiales como el de la escritura pública.

El mencionado decreto, también remite al usuario, en caso de negativa de la empresa, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como segunda instancia para que se tomen las medidas pertinentes respecto a dicha omisión.

Debe tenerse en cuenta que si una vez configurado el Silencio Administrativo Positivo, la administración expide un acto tardío contrario al acto presunto, no por ello el acto derivado del Silencio Administrativo Positivo pierde su valor. Cualquier acto posterior de la



administración que no conceda estos derechos sería inócua, y podría asemejarse a un acto inexistente por la pérdida de la "competencia" de la administración, ya que en virtud del Silencio Administrativo Positivo, el asunto se resolvió en favor del interesado.

Modelo de solicitud de sanción ante la SSPD por Silencio Administrativo Positivo

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año 200_

Doctor (a) _____

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Dirección _____

Ciudad _____

Respetado doctor (a)

Con fundamento en los Artículos 80.4 y 158 de la Ley de 1994, Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y Artículo 9° del Decreto 2223 de 1996, respetuosamente solicito a usted aplicar la sanción pertinente de conformidad con lo estipulado en la Ley, debido a que la empresa de _____ no respondió mi *PETICIÓN* radicada bajo el No. _____ del día _____ del mes _____ de 200_ ni el *SILENCIO POSITIVO* radicada bajo el No. _____ del día _____ del mes _____ de 199_ dentro de los términos establecidos por la Ley.

Cordialmente,

Firma _____

Nombres y Apellidos _____

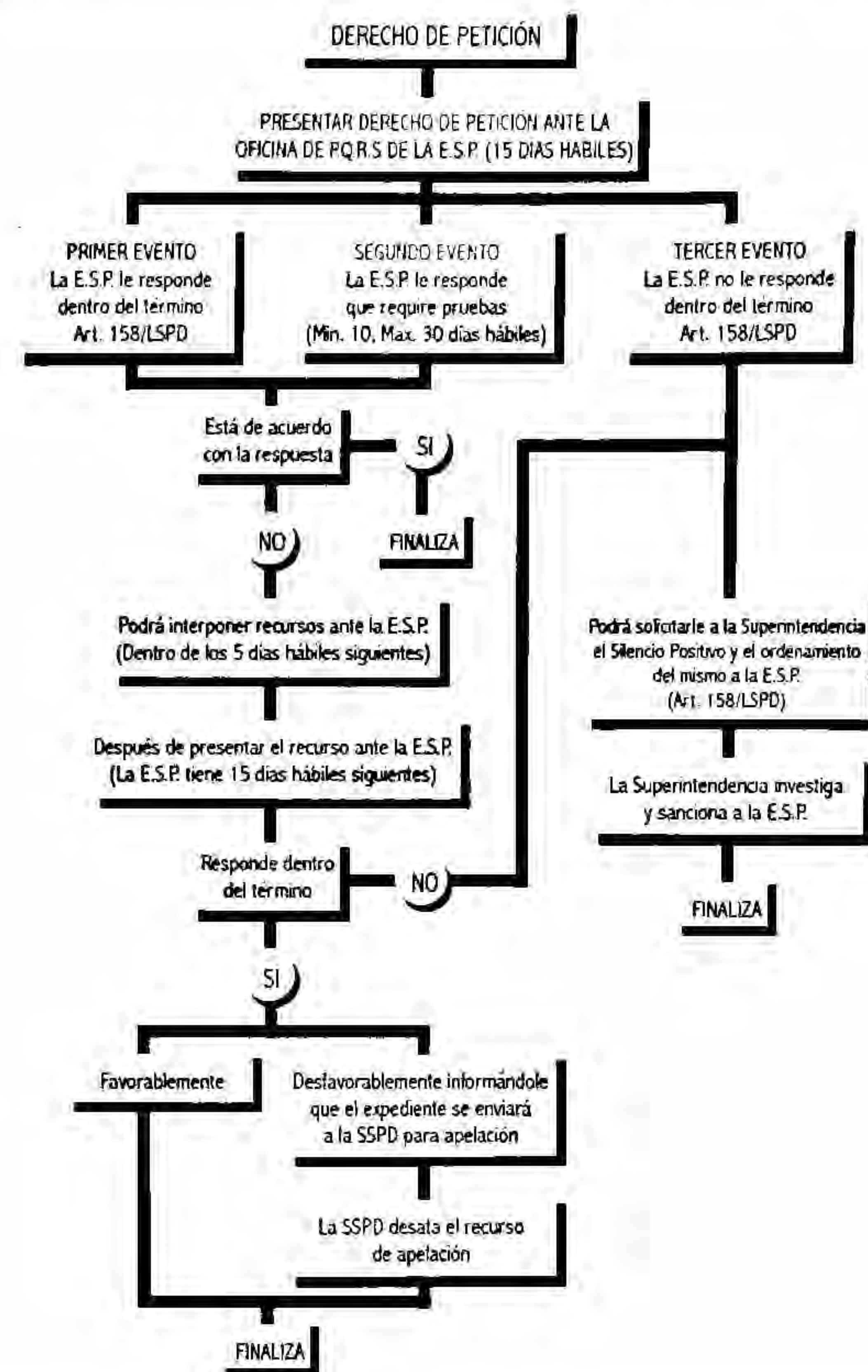
C. C. _____ de _____

Dirección _____

Teléfono _____

Anexo: Copia de la petición
Copia de la solicitud del Silencio Positivo

Esquema del procedimiento de reclamación





CAPÍTULO IV.

Comités de Desarrollo y Control Social: todos podemos participar

1. _____ 24
Los Comités de Desarrollo y Control Social
2. _____ 26
El apoyo de los alcaldes a los Comités



La Constitución de 1991 transformó a Colombia en una democracia participativa, generando espacios de expresión de la soberanía popular en todas las áreas y actividades de la Nación, sean éstas, institucionales o particulares.

El sector de los servicios públicos domiciliarios no fue la excepción y por ello, en desarrollo del artículo 369 de la Carta, se incorporó el control social para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación, mediante los Comités de Desarrollo y Control Social.

1. Los Comités de Desarrollo y Control Social

Son una de las iniciativas más progresistas y de más amplio alcance en el marco de la participación ciudadana, contempladas en la Ley 142 de 1994 (Artículos 62 a 66) y en el Decreto 1429 de 1995).

Esta normativa establece la arquitectura básica mediante la cual los ciudadanos, por iniciativa propia y en pleno uso de sus derechos, se reúnen a través de un cuerpo colegiado, con la única condición de ser usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de los servicios públicos, para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La utilización decidida de estos mecanismos, le aporta una plataforma sólida a la solución de la problemática de los servicios públicos, al interior de las comunidades y les posibilita acceder a un nivel de vida digno.

La acción participativa y la fiscalización de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, permite a los ciudadanos ser usuarios y actores en la dinámica del desarrollo de sus propias comunidades.

• ¿QUÉ SON LOS CDCS?

Son organizaciones que aseguran la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión y en la fiscalización de las empresas que prestan uno o varios servicios públicos domiciliarios en el Municipio.

• ¿CUÁLES SON SUS FUNCIONES?

Las principales funciones de estos comités son:

- * Promover en las empresas de servicios públicos domiciliarios los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- * Procurar que la comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios y los municipios.
- * Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.
- * Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos presupuestales, a los usuarios de bajos ingresos; examinar los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios; y proponer las medidas que sean pertinentes para el efecto.

• ¿CÓMO SE CONFORMAN?

Los Comités de Desarrollo y Control Social se conforman por iniciativa de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales del municipio, quienes convocan a una asamblea con el fin de constituirlo. Esta convocatoria se debe hacer con por lo menos 10 días hábiles de anticipación a la reunión y debe ser pública y difundida ampliamente dentro del Municipio.

En la Asamblea se eligen, por mayoría de los asistentes, un presidente y un secretario de la reunión, quienes se encargarán de verificar que los participantes cumplan con los requisitos necesarios (ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial).

• ¿CÓMO SE ELIGEN SUS MIEMBROS?

Las personas asistentes a la Asamblea eligen entre ellas a los miembros del Comité y sus suplentes para lo cual se deben conformar listas y utilizar el sistema de cociente electoral. El número mínimo de miembros es el que resulte de dividir la población del municipio por 10.000, pero nunca puede ser inferior a 50. Para el caso de Bogotá, el número mínimo es de 200 personas.

• ¿CUÁL ES EL PERÍODO DE SUS MIEMBROS?

El período de los miembros del comité será de dos (2) años, pero podrán continuar desempeñando sus funciones mientras se renueva. El período empieza a contar a



partir del reconocimiento de la elección hecha por el Alcalde. En todo Municipio debe existir por lo menos un comité de Desarrollo y Control Social.

• ¿QUIÉN REPRESENTA CADA COMITÉ?

Cada comité está representado por un Vocal de Control, el cual es elegido por dos (2) años pero podrán continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice nueva elección.

El Vocal actúa como representante del Comité ante la prestadora de servicios públicos vigilada por la organización, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con dichos servicios públicos, y podrá ser removido en cualquier momento por el comité, por decisión mayoritaria de sus miembros.

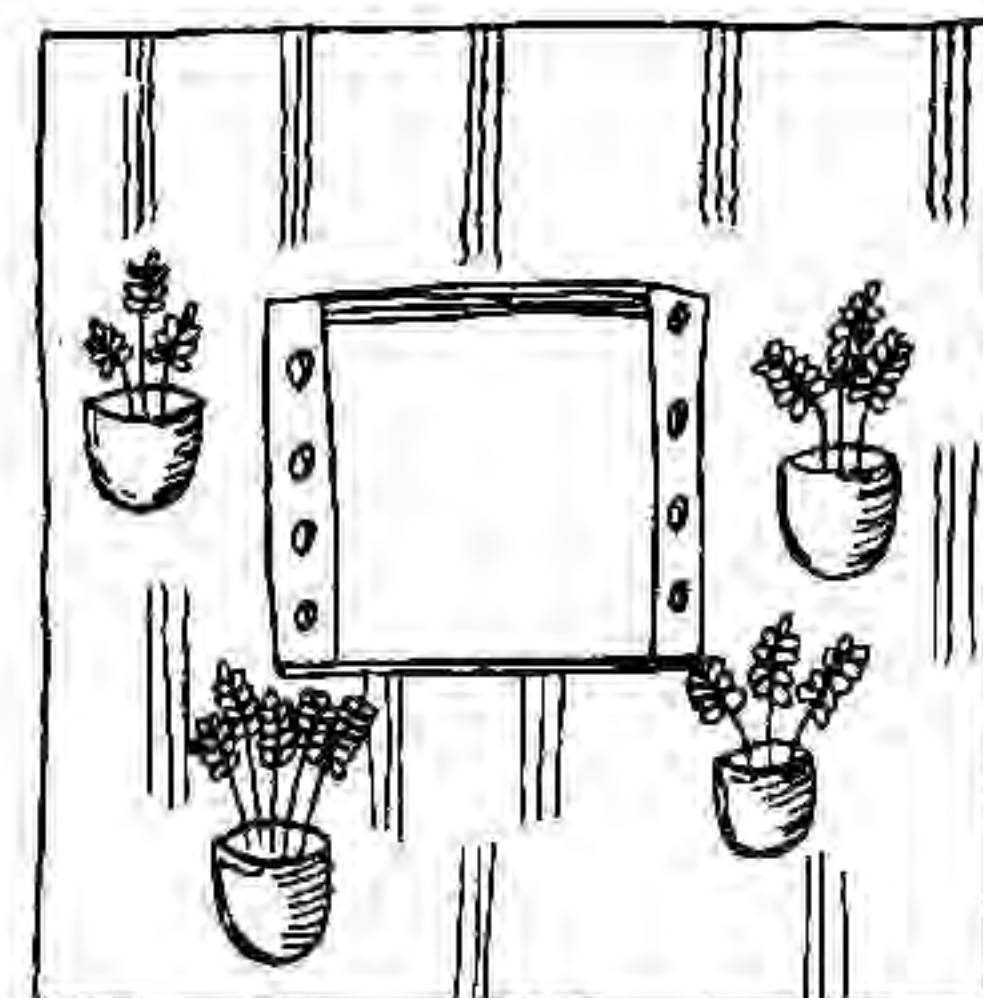
El Vocal debe inscribirse ante la alcaldía respectiva y ser reconocido mediante acto administrativo, con el cual tendrá derecho a formar parte de la Junta Directiva de las empresas de servicios públicos domiciliarios oficiales.

2. El apoyo de los alcaldes a los Comités

Con el propósito de apoyar y fortalecer los Comités de Desarrollo y Control Social los Alcaldes Municipales tienen las siguientes tareas:

1. Velar por la conformación de los Comités en la entidad territorial de su jurisdicción. Para tal efecto, el alcalde apoyará a los usuarios en la convocatoria de las asambleas constitutivas de los Comités de Desarrollo y Control Social del territorio de su jurisdicción.

2. Reconocer dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados desde la fecha de radicación de la solicitud, a los Comités que soliciten su inscripción. No habrá lugar al reconocimiento por parte del alcalde, en el evento en que el Comité cuyo reconocimiento se solicita, no cumpla con los requisitos legales que para su constitución que se encuentran establecidos en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1429 de 1995.

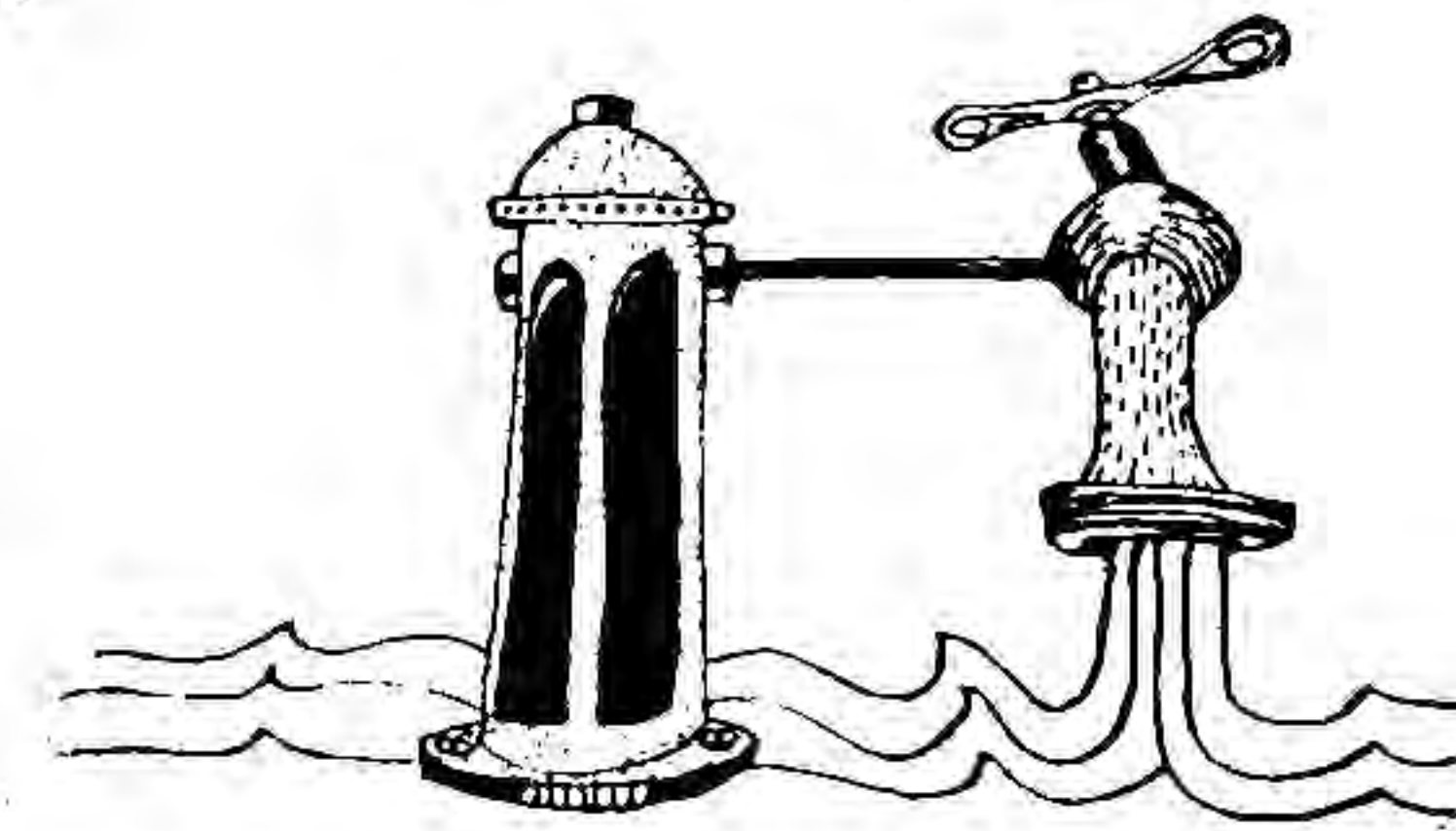


3. Llevar un registro actualizado de los Comités de Desarrollo y Control Social que sean reconocidos e inscritos por la alcaldía municipal, así como de los respectivos Vocales de Control.

4. Colaborar con los Comités mediante su capacitación y asesoría permanentes.

5. Escoger entre los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social del respectivo servicio, inscritos y reconocidos en la alcaldía, aquellos vocales que conformarán la tercera parte de los miembros de la junta directiva de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal. La escogencia deberá ser comunicada por escrito a los respectivos Vocales de Control.





CAPÍTULO V.

La estratificación: Solidaridad y redistribución



1. La estratificación: solidaridad y redistribución

Es un estudio técnico para clasificar la población, mediante el análisis de las características físicas externas de la vivienda y la zona o hábitat en donde esta ubicada, asignándole un estrato que lo clasifique lo más próximo a sus condiciones socioeconómicas.

• ¿PARA QUÉ SE ESTRATIFICA ?

El fin de la estratificación es clasificar la población para poder aplicar los principios de solidaridad y redistribución de ingresos ordenados por la ley y focalizar así los recursos estatales, correspondientes a subsidios en los servicios públicos domiciliarios, que se otorgan a la población de menores recursos (Estratos 1, 2 y 3)

• ESTRATIFICACIÓN Y SOLIDARIDAD

De la correcta aplicación de los estudios de estratificación depende el fin social de las políticas estatales, que han determinado que los que tienen mejores posibilidades económicas, aporten recursos para subsidiar aquella parte de la población con menos capacidad económica.

• ¿POR QUÉ LOS SUBSIDIOS ?

Porque es el instrumento que determinó el Estado para cumplir con su responsabilidad de asegurar el acceso de la población de menores ingresos a los servicios públicos domiciliarios básicos.

• METODOLOGÍAS PARA ESTRATIFICAR

Corresponde su diseño al Departamento Nacional de Planeación y se sustenta en análisis estadísticos, tomando como unidad básica la vivienda, clasificándolas en grupos llamados estratos según las diferentes tipologías.

• Tipologías y estratos

Existen cuatro tipologías para la realización de la estratificación urbana:

- * Tipología Especial para Bogotá,
- * Tipologías 1 y 2 para ciudades grandes, medias y pueblos grandes
- * Tipología 3 para pueblos pequeños.

Estratos:

- * 1: Bajo - Bajo
- * 2: Bajo
- * 3: Medio - Bajo
- * 4: Medio
- * 5: Medio - Alto
- * 6: Alto

• RECLAMOS EN MATERIA DE ESTRATIFICACIÓN

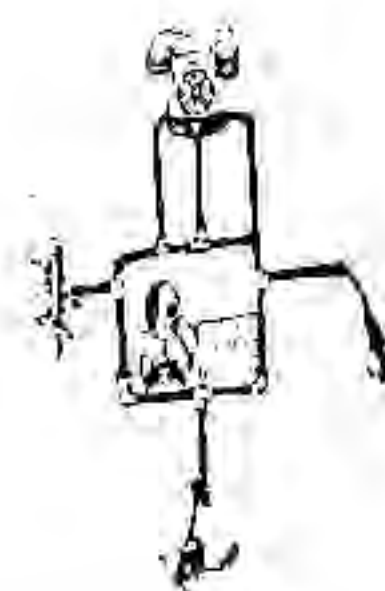
Toda persona o grupo de personas podrá solicitar por escrito la revisión del estrato urbano o rural que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por la alcaldía municipal, en un término no superior a dos (2) meses, y las apelaciones se surtirán ante el *Comité Permanente de Estratificación* de su municipio o distrito quien deberá resolverlo en un término no superior a dos (2) meses. En ambos casos, si la autoridad competente no se pronuncia en el término de os (2) meses, operará el silencio administrativo positivo.

• COMPETENCIAS DE LA SUPERINTENDENCIA EN LA ESTRATIFICACIÓN

- * Expedir la certificación de que trata el artículo 101.9 del artículo 101 la Ley 142 de 1994. (Cuando se trate de otorgar subsidios con recursos nacionales, la Nación podrá exigir, antes de efectuar los desembolsos, que se consiga certificado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para verificar que la estratificación se hizo en forma correcta. Cuando se trate de otorgar subsidios con recursos departamentales, cada departamento establecerá sus propias normas).
- * Dar traslado al Departamento Nacional de Planeación de la notificación que le efectúen los alcaldes en desarrollo de lo establecido en el numeral 101.3 del artículo 101 de la Ley 142 de 1994 (El Alcalde adoptará mediante decreto los resultados de la estratificación y los difundirá ampliamente. Posteriormente, los notificará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario.)



- * Conocer de las apelaciones contra las decisiones de las empresas de servicios públicos en materia de estratificación socioeconómica cuando ésta no haya sido adoptada por Decreto Municipal o Distrital, en los términos del parágrafo 2 del artículo 6 de la Ley 732 de 2002. Cuando la estratificación socioeconómica no haya sido adoptada por decreto municipal o distrital, la empresa que presta el servicio público domiciliario, por cuyo cobro se reclama, deberá atenderlo directamente en primera instancia, y la apelación se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Realización
Editorial y Gráfica
 Zeta Periodismo Investigativo
 Jannette Bonilla Torres
 Fernando Chaves Valbuena
 Jose Miguel Hernández Arbeláez

Diseño y Diagramación
 Orlando González Martínez
 Andrés Merchán Linares

Ilustraciones
 Victoria Peters
 Pedro Duque

Impresión
 Imprenta Nacional



Temas de la Serie Documentos de Consulta

MOMENTO DE SENSIBILIZACIÓN

MÓDULO 1. Participación en el Control Social a la Gestión Pública

MOMENTO DE FUNDAMENTACIÓN

MÓDULO 2. Mecanismos Jurídicos para el Control Social

MÓDULO 3. Control Social a la Contratación Estatal

MÓDULO 4. Control Fiscal Participativo

MÓDULO 5. La Contabilidad Pública: un Instrumento para el Control Social

MOMENTO DE FOCALIZACIÓN

MÓDULO 6. Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios

MÓDULO 7. ¡El Municipio, Usted y la Salud!

ENTIDADES PROMOTORAS

Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública

Departamento Administrativo de la Función Pública
Ministerio de la Protección Social
Ministerio del Interior y la Justicia
República de Colombia

