

Plan Nacional de Formación

Control social

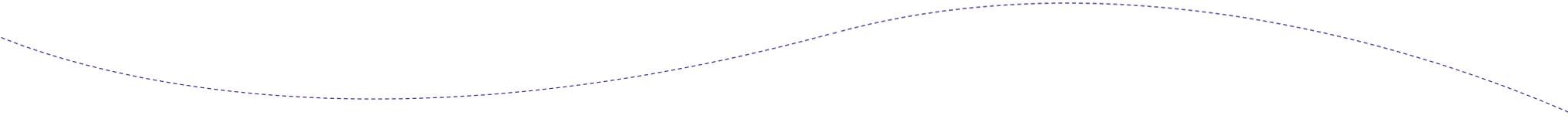
a la Gestión Pública

Control social a los servicios públicos

Fase de focalización

Módulo 6





Cuarta edición ¹

1. **Primera edición 2003**, Bogotá, Colombia. Financiada por el Ministerio del Interior y de Justicia, Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal – Unión Europea y la Escuela Superior de Administración Pública.

***Segunda edición 2006**, Bogotá, Colombia. Financiada por la Defensoría del Pueblo. ISBN Módulo: 9353-63-0.

***Tercera edición 2018**, Bogotá, Colombia. Financiado por la Unión Europea a través del proyecto ACTUE Colombia implementado por la FIIAPP; con el apoyo del Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

***Cuarta edición 2021**, Bogotá, Colombia. Actualización normativa, revisión realizada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Control social a los servicios públicos

Fase de focalización

Módulo 6

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Iván Duque Márquez
Presidente de la República

MINISTERIO DEL INTERIOR

Daniel Palacios Martínez
Ministro

**Dirección para la Democracia y
la Participación Ciudadana y
Acción Comunal**

Hilda Gutierrez
Directora

**DEPARTAMENTO NACIONAL
DE PLANEACIÓN**

Luis Alberto Rodríguez
Director

Dirección de Justicia Seguridad y Gobierno

Lina María Gonzales
Coordinadora del Grupo de Gobierno

Dirección de Vigilancia de las Regalías

Omar Rangel Martínez
Director

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA**

Fernando Grillo Rubiano
Director General

**Dirección de Participación, Transparencia
y Servicio al Ciudadano**

Adriana Vargas Tamayo
Directora

**ESCUELA SUPERIOR DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Pedro Medellín Torres
Director

Proyección Institucional

José Vicente Casas
Subdirector

Departamento de Capacitación

Ruby Gerena Useche
Jefe

**PROCURADURÍA GENERAL DE
LA NACIÓN**

Fernando Carrillo Flórez
Procurador General de la Nación

**Procuraduría Delegada para la Vigilancia
Preventiva de la Función Pública**

Leandro Ramos Castiblanco
Procurador Delegado

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Carlos Camargo Assis
Defensor del Pueblo

**Dirección Nacional de Promoción y
Divulgación de Derechos Humanos**

Sergio Roldán Zuluaga
Director

**CONTRALORÍA GENERAL DE
LA REPÚBLICA**

Carlos Córdoba Larrate
Contralor General de la República

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

Natasha Avendaño García
Superintendente

**Superintendencia Delegada
Para la Protección al
Usuario y la Gestión en el
Territorio**

Bibiana Guerrero Peñarete
Superintendente Delegada

**FUNDACIÓN INTERNACIONAL Y PARA
IBEROAMÉRICA DE ADMINISTRACIÓN Y
POLÍTICAS PÚBLICAS (FIIAPP)**

Pedro Flores Urbano
Director

PROYECTO ACTUE – UNIÓN EUROPEA

Karen Hussmann
Directora

**COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA
DEL ROSARIO**

José Manuel Restrepo Abondano
Rector

**Facultad de Ciencia Política, Gobierno y
Relaciones Internacionales**

Mónica Pachón Buitrago
Decana

EQUIPO DE TRABAJO

Actualización a cargo de:

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Alfredo Manrique Reyes
Consultor

Revisión a cargo de:

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS

**PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Superintendencia Delegada
para la Protección al
Usuario y la Gestión en el
Territorio**

Bibiana Guerrero Peñarete
Superintendente Delegada

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA**

**Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano**

Grupo de Análisis y Políticas

Elsa Yanuba Quiñones Serrano
Coordinadora
Virginia Guevara Sierra
Consultora
Manuel Fernández Ochoa
Profesional

Coordinación general:

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO

Rubén Ignacio Sánchez David
Mauricio Jaramillo Jassir
Coordinadores
Giovanna Insuasty - Sepúlveda
Coordinadora Educación Continua
Natalia Sáenz Rengifo
Corrección de estilo
Diego Armando Marín Prieto
Diseño y diagramación

PROYECTO ACTUE – UNIÓN EUROPEA

Martha Lucía Tamayo Rincón
Nadia Kahuazango Heredia
Sergio Andrés Díaz Beltrán
Consultores

2018, Bogotá, Colombia.

Cláusula *ad cautelam*, aclaración y exoneración. Este documento se ha realizado con ayuda financiera de la Unión Europea. Las opiniones expresadas en él no reflejan necesariamente la opinión oficial de la Unión Europea.

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 construida colectivamente desde 2003 por las entidades que integran la Red Institucional de Apoyo a las Veedurías, como un instrumento significativo para el ejercicio de la democracia participativa en Colombia. Es grato presentar una tercera edición, esta vez con cuatro módulos actualizados y el desarrollo de dos módulos nuevos, que se articulan en el conjunto de trece módulos que constituyen el Plan Nacional y que se configuran como herramientas para el ejercicio del control social a la gestión pública.

La propuesta curricular de estos módulos ha sido concebida para ser implementada en los momentos de:

- **Sensibilización:** es el espacio para promover la reflexión sobre la participación como derecho fundamental y el ejercicio del control social efectivo frente a lo público.

- **Fundamentación:** permite contextualizar las acciones de control social.

- **Focalización:** se orienta a desarrollar habilidades para el control ciudadano a objetos específicos como servicios públicos, vivienda y salud entre otros.

El Plan Nacional de Formación, como experiencia de coordinación interinstitucional, busca preparar a los ciudadanos y ciudadanas del país, y a las organizaciones sociales comprometidas con el ejercicio del control social a la gestión de las entidades del Estado. Con la formación y capacitación se espera lograr que el control social por parte de la ciudadanía confluya y enriquezca la tarea de las entidades públicas para la garantía de derechos ciudadanos, así como el rol de los organismos de control, y fortalezca la confianza de los ciudadanos y ciudadanas en el Estado y en la democracia.

El Plan Nacional de Formación concibe lo público como un proceso histórico de construcción colectiva, que supone la intervención activa de los ciudadanos, considerando la diversidad poblacional y regional. De allí la importancia de la participación ciudadana en la vida social, en los diversos procesos políticos, 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 origen de la legitimidad del Estado reside en la ciudadanía y, por tanto, sus acciones se deben llevar a cabo con la mayor transparencia.

La participación, dentro de este marco, es otra categoría importante de la democracia puesto que permite a la ciudadanía hacer efectiva la posibilidad de “hacer parte de” las decisiones que le afectan en todos los ámbitos de la vida. En este sentido, la incidencia ciudadana es tal vez la categoría más importante de la democracia, pues se refiere a la verdadera capacidad de cada ciudadano y ciudadana de participar en la construcción y definición de las políticas en el marco de la vida económica, social, cultural, política y administrativa de la Nación.

Así, el control social en el marco de la participación ciudadana es una condición necesaria para la construcción de una paz estable y duradera, así como para el desarrollo de una conciencia e identidad que permita que todos aportemos en el diálogo que día a día construye nuestro país. Los ciudadanos pueden

efectivamente sentirse parte integral a través de la participación en los diferentes escenarios de discusión en el ciclo del desarrollo de políticas públicas.

Es así como el Plan Nacional de Formación para el Control Social prepara a los ciudadanos para una acción efectiva y propositiva frente al Estado, y a la vez, brinda herramientas que les permite exigir o velar judicialmente el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los derechos ciudadanos en el marco del ejercicio cualificado de control social a la gestión pública.

Contenido

Introducción. Los servicios públicos domiciliarios: control social y garantía de derechos.....	10
Capítulo 1. Los servicios públicos domiciliarios objeto del control social.....	15
1. ¿Cuáles son los servicios públicos domiciliarios objeto de control social?	16
2. ¿Cuál es la responsabilidad de la Nación, los departamentos y los municipios en la garantía del acceso a los servicios públicos domiciliarios?	18
3. Responsabilidades de las empresas prestadoras de servicios públicos	24
4. ¿Quiénes prestan los servicios públicos?	25
5. ¿Cuáles son los tipos de empresas de servicios públicos?	26
6. Sobre el control político de los concejos municipales a las empresas de servicios	27
Capítulo 2. ¿Por qué y para qué el control social a los servicios públicos domiciliarios?	28
1. Porque son determinantes para la calidad de vida digna.....	28
2. Porque es un derecho ciudadano.....	30
3. Para exigir la calidad y continuidad del servicio.....	33
4. ¿Cuáles son los derechos de los usuarios de servicios públicos?	34
5. ¿Cuáles son los deberes de los usuarios?	36
6. ¿Qué es y cómo opera la estratificación socioeconómica y la adjudicación de subsidios?.....	36
Capítulo 3. Instituciones y mecanismos para ejercer el control social	39
1. Instituciones.....	39
2. Mecanismos.....	43

Capítulo 4. Comités de desarrollo y control social: todos podemos participar53

- 1. ¿Qué son los comités de desarrollo y control social? 54
- 2. ¿Quiénes pueden hacer parte del comité? 54
- 3. ¿Cuáles son sus funciones? 54
- 4. ¿Cómo se conforman? 55
- 5. ¿Cómo se eligen sus miembros? 55
- 6. ¿Quién representa cada comité? 55
- 7. ¿Cuál es la responsabilidad de los alcaldes con los comités? 56

Capítulo 5. Otros escenarios para el control social58

- 1. Consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública (CGRI) 59
- 2. Las audiencias públicas 62
- 3. La rendición de cuentas 62

Referencias bibliográficas 64

Introducción

Los servicios públicos domiciliarios: control social y garantía de derechos

La Constitución Política de 1991 definió el modelo de democracia participativa, reconociendo la importancia de incluir a los ciudadanos y ciudadanas en la toma de decisiones y en el control de la gestión pública, en particular en lo que atañe a este módulo, a la prestación de servicios públicos, bien sea por parte del Estado o por un ente privado. Es a partir de la actual Constitución Política de Colombia que la participación ciudadana, la participación social, la democracia participativa y los servicios públicos se han convertido en aspectos trascendentales en los distintos escenarios de la vida política, social, comunitaria e institucional del país.

Los servicios públicos domiciliarios son considerados como un derecho colectivo pues su garantía, a través de la prestación del servicio, es un medio para lograr mayores niveles de calidad de vida. La garantía de derechos, la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos se

relacionan entre sí a través del control social; no en vano, la Constitución Política y la Ley de Servicios Públicos mencionan cada uno de los espacios de participación, para la vigilancia y el control social de los servicios públicos, y para su gestión.

El artículo 40 de la Constitución establece el derecho que tiene todo ciudadano para participar en la conformación, ejercicio y control del poder político. Así mismo, el artículo 270 establece que la ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública. Con relación a los servicios públicos, el artículo 78 dicta que el Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

La Ley 142 de 1994, que establece el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en correspondencia con el artículo 369 de la Constitución Política, señala

que en todos los municipios del país deben existir los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos, reglamentados por el Decreto 1429 de 1995. Así entonces, con la Ley 142 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 es el objetivo central de la orientación e información a los usuarios. La participación, a través del control social, se concibe como una fuerza social, ciudadana y comunitaria proactiva, que además de vigilar y fiscalizar, contribuye en la gestión mediante la presentación de peticiones para influir en la planeación y en la toma de decisiones.

Los comités de control social son de iniciativa de la comunidad, quien, para su conformación, cuenta con el apoyo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD) y del alcalde municipal; este último debe velar por el establecimiento de los comités en su municipio.

De acuerdo con la Constitución Política, la SSPD se define como un organismo de carácter técnico el cual, por delegación del Presidente de la República, cumple con dos mandatos prioritarios: el primero, relacionado

con el control, la inspección, la vigilancia e implementación de mecanismos sancionatorios cuando haya lugar de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los demás servicios públicos; y el segundo, en materia de participación, de manera que tiene el deber de cumplir con las competencias que le otorgan las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, en materia de promoción de la participación ciudadana para la vigilancia de la gestión y fiscalización de las empresas prestadoras, en coordinación 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 cumplimiento de ambos mandatos, la SSPD ha establecido como parte de sus objetivos estratégicos:

1. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan el sector
2. Promover una mejora de calidad, cobertura y continuidad de los servicios que vigila
3. Lograr que los prestadores entreguen información confiable y oportuna
4. Potencializar la participación ciudadana y el control social en la prestación de servicios públicos
5. Incidir en el ciclo de política pública sectorial y de la regulación
6. Generar y compartir conocimiento técnico sobre el sector para la toma de decisiones
7. Posicionar a la entidad como articulador y unidad de

apoyo para todos los agentes del sector

8. Implementar oportunamente acciones de vigilancia preventiva con criterios, diferenciales, que generen alertas tempranas y de control que aseguren la protección de los derechos de los usuarios
9. Garantizar la oportunidad, calidad y análisis de la información para la adecuada toma de decisiones a través de tecnologías robustas
10. Estructurar procesos que incorporen mejores prácticas y que permitan optimizar tiempos, evitar duplicidad y generar eficiencia en el desarrollo de las funciones
11. Fortalecer las políticas de prevención para mitigar riesgos y evitar demandas en contra de la entidad
12. Generar una cultura de la gestión del conocimiento y la innovación para el fortalecimiento instruccional
13. Contar con una estructura organizacional que motive el talento humano, promueva la participación y permita responder a los retos y oportunidades del sector
14. Asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad para el adecuado cumplimiento de la misión

De igual manera y con el objetivo de que los ciudadanos participen activamente en el control social de los servicios públicos domiciliarios, la SSPD facilita a la ciudadanía el acceso a la información, a través del aprovechamiento del uso de las tecnologías para procesar y generar información sectorial.

De igual manera y con el objetivo de que los ciudadanos participen activamente en el control social de los servicios públicos domiciliarios, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios crea cada año una Estrategia de Participación Ciudadana, enfocada en la diversificación de espacios, capacitación de los vocales de control, miembros de Comités de Desarrollo y Control Social, y ciudadanos en general, y en la cualificación de una convocatoria a las actividades que impacte a nuevos grupos de interés no frecuentados por la entidad.

Así mismo ha puesto a disposición de la ciudadanía la plataforma <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/> Resuelvo: como una herramienta que fortalece el uso de las tecnologías en los trámites en servicios públicos domiciliarios, agendamiento de citas, y peticiones de riesgo inminente, además de canales como el chat y la video llamada.

En síntesis, tanto la acción de la SSPD como el ejercicio del control social ciudadano, contribuyen a mejorar la gestión pública y privada de los servicios públicos, lo que incide en mejores condiciones de calidad de vida para la población.

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 conformar y ser parte de las veedurías ciudadanas, a ser vocal de control, y a tener la posibilidad de ser partícipe de la junta directiva de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios oficiales. Desde allí, podrá incidir en el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos, a través de la promoción de políticas, planes y programas de ampliación y cobertura, dirigidos a mejorar la calidad de vida y la garantía de derechos en la población.

Ejercer control social coadyuva con los propósitos nacionales de acabar con la corrupción, y permite denunciar las situaciones donde los intereses particulares y ajenos a los intereses sociales se adueñan de lo público. El control social también puede ejercerse preventivamente para alertar a los órganos de control social sobre cualquier presunto incumplimiento de la ley, por parte del prestador de servicios públicos, ante la no garantía de derechos ciudadanos.

En este módulo, con el fin de presentar a nuestros lectores una ruta del control social a los servicios públicos domiciliarios, se describen los servicios públicos, la institucionalidad, las características de las organizaciones prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, una guía sobre cómo realizar el control social para ejercer los derechos de los usuarios y participar activamente en el control social de los servicios públicos, así como una breve introducción a los conceptos y parámetros de la estratificación socioeconómica.

¡Bienvenidos!

Recuerda que el control social a los servicios públicos permite incidir en la calidad de su prestación, lo que contribuye al goce efectivo de derechos por parte de la ciudadanía. El control social puede ejercerse a través de la participación ciudadana en los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios, en las veedurías ciudadanas, como vocales de control, y en las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios oficiales.



Capítulo 1. Los servicios públicos domiciliarios objeto del control social

Los servicios públicos son el medio por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general, y garantizar derechos colectivos para lograr mayores niveles de calidad de vida para las personas y las comunidades, de manera que incluyen una gran variedad de actividades como son la salud, la educación, la vivienda, el suministro de agua potable, energía eléctrica, transporte, telecomunicaciones, etc. La noción de servicios públicos, es un tema verdaderamente complejo en el derecho público, pues no solo corresponde a una definición de orden formal o desde una perspectiva organicista, sino que a ella subyacen también aspectos materiales relacionados con el cumplimiento de los fines del Estado y el bienestar general de los ciudadanos, ya sea de manera directa por las autoridades estatales o bien, con el concurso de la empresa privada (Corte Constitucional, C-378, 2010). Por ejemplo, apelando a criterios materiales, la Corte Constitucional ha considerado que la actividad bancaria² y la cedulação³ son servicios públicos, aun cuando no existen normas que así lo reconozcan expresamente. De igual

modo, la jurisprudencia ha sostenido que la definición por parte del legislador de un servicio público como “esencial”, debe responder a criterios materiales que así lo demuestren (Corte Constitucional, C-473, 1994).

El concepto servicio público, está asociado a la intervención del Estado en la economía, pues su suministro está vinculado a tres aspectos esenciales: a) la necesidad de garantizar su prestación eficiente a la totalidad de habitantes del territorio; b) la protección de los usuarios que son la parte débil de una relación jurídica entre desiguales; c) impedir los abusos de la posición dominante de su proveedor frente a los usuarios o frente a otros proveedores del servicio. También está vinculado al derecho a la huelga, a la participación ciudadana y al control social de la gestión pública (Manrique, 1991, p. 243).

El régimen de los servicios públicos se fundamenta en los principios del Estado social de derecho y se desarrolla en los artículos 365 a 370 de la Constitución Política de 1991,

y en las leyes 142 de 1994⁴, 143 de 1994 y 689 de 2001. Además de lo dispuesto en estas disposiciones, se incorpora el servicio público no domiciliario de telefonía móvil a través de la Ley 37 de 1993, el servicio de internet y el de alumbrado.

1. ¿Cuáles son los servicios públicos domiciliarios objeto de control social?

Toda la acción de las entidades públicas, en principio, se encamina a prestar un servicio público, y por lo tanto, es objeto de control social, salvo en las excepciones previstas por la ley y las que están fundamentalmente relacionadas con la privacidad de la información pública y los límites al acceso ciudadano por motivos claramente definidos en la ley⁵.

Para efectos de este módulo, nos referiremos, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 142, a los siguientes servicios públicos (es necesario aclarar que, de estos servicios públicos, los de de telefonía móvil básica comunitaria y rural y telefonía a larga distancia nacional e internacional no son vigilados por la SSPD):

2. "Ahora bien, pese a que no existe norma que de manera expresa así lo determine, en el derecho Colombiano es claro que la actividad bancaria es un servicio público, pues sus nítidas características así lo determinan. En efecto, la importancia de la labor que desempeñan para una comunidad económicamente organizada en el sistema de mercado, el interés comunitario que le es implícito, o interés público de la actividad y la necesidad de permanencia, continuidad, regularidad y generalidad de su acción, indican que la actividad bancaria es indispensablemente un servicio público"(Corte Constitucional, SU-157, 1999).

3. "Esos ámbitos funcionales de la cédula de ciudadanía y su vinculación a la realización del principio democrático como fundamento de legitimidad, son los que explican que el Estado se encuentre especialmente comprometido a su trámite, expedición, renovación y rectificación y que todo ese proceso, entre otros, se haya encomendado a una órbita especializada de la función pública como la organización electoral. De allí que la cedula constituya un servicio público que debe prestarse con especial interés pues no se trata sólo de la expedición de un documento público cualquiera sino de la concreción, para el ciudadano, de sus posibilidades de acceso a los derechos civiles y políticos reconocidos por el ordenamiento" (Corte Constitucional, T-532, 2001).

4. Reglamentada parcialmente por los decretos 1641 de 1994, 2785 de 1994, 3087 de 1997, 302 de 2000, 847 de 2001, 1713 de 2002 y 549 de 2007.

5. Información pública clasificada de conformidad con la Ley 1712. Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados. También está limitada la información por daño a los intereses públicos y que es aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional: a) La defensa y seguridad nacional; b) la seguridad pública; c) las relaciones internacionales; d) la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; e) el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, f) la administración efectiva de la justicia; g) los derechos de la infancia y la adolescencia; h) la estabilidad macroeconómica y financiera del país; i) la salud pública.

- **Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable:** se entiende como la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Incluye actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.
- **Servicio público domiciliario de alcantarillado:** hace referencia a la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. Incluye actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.
- **Servicio público domiciliario de aseo:** según el Decreto 1077 de 2015 Se entiende como servicio público de aseo, las actividades de recolección, transporte, barrido, limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, transferencia, tratamiento, aprovechamiento. disposición final y lavado de áreas públicas.
- **Servicio público domiciliario de energía eléctrica:** hace referencia al transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. Aplica a actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión.
- **Servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada y telefonía móvil rural:** es el servicio básico de telecomunicaciones, uno de cuyos objetos, es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio. También incluye la actividad complementaria de telefonía móvil rural.
- **Servicio público de telefonía a larga distancia nacional e internacional:** es el servicio público de telefonía básica conmutada que se presta entre localidades del territorio nacional o entre estas, en conexión con el exterior.
- **Servicio público domiciliario de gas combustible:** es el conjunto de actividades orientadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro

medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. Incluye actividades complementarias de comercialización, producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria.

2. ¿Cuál es la responsabilidad de la Nación, los departamentos y los municipios en la garantía del acceso a los servicios públicos domiciliarios?

Para ejercer el control social, se debe tener claro y diferenciar la responsabilidad de la Nación, de los departamentos y de los municipios en la garantía del acceso a los servicios públicos, respecto a las obligaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos. A su vez, ambos, el Estado y las empresas son objeto de control social.

El Estado y las empresas son objeto de control social y tienen responsabilidades en la prestación de servicios públicos domiciliarios para la ciudadanía. Su efectiva prestación es un deber del Estado para con sus ciudadanos, ya sean prestados por el Estado directamente o por particulares, pues esta es la razón de ser del Estado social de derecho.



Garantizar la efectiva prestación de los servicios públicos es un deber del Estado para con sus ciudadanos, ya sean prestados por el Estado directamente o por particulares. Esto se ha convertido en la razón de ser del Estado social de derecho, pues es la materialización de este en pro del bienestar de todos los ciudadanos. Según el artículo 2 de la Ley 142 de 1994, el Estado intervendrá en los servicios públicos conforme a las reglas de competencia, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para:

- Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.
- Garantizar la ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.
- Garantizar la atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.
- Garantizar la prestación continua e ininterrumpida,

sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

- Garantizar la prestación eficiente.
- Garantizar la libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante.
- La obtención de economías de escala comprobables.
- Promover mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación.
- Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

Constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos previstos en la Ley 142, especialmente las relativas a las siguientes materias:

- Promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos.
- Gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios.
- Regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región.
- Fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario.
- Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia.
- Organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica.
- Protección de los recursos naturales.
- Otorgamiento de subsidios a las personas de menores ingresos.

- Estímulo a la inversión de los particulares en los servicios públicos.

- Respeto del principio de neutralidad a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.

Es importante señalar que todas las decisiones de las autoridades en materia de servicios públicos deben fundarse en los motivos que determina la Ley 142, y los motivos que invoquen deben ser comprobables.

Responsabilidades de la Nación y del Presidente de la República

El Presidente de la República tiene una función constitucional de control y vigilancia para cuyo ejercicio, cuenta con el apoyo de la SSPD. Son competencias además de la Nación:

- En forma privativa, planificar, asignar, gestionar y controlar el uso del espectro electromagnético.

- En forma privativa, planificar, asignar y gestionar el uso del gas combustible en cuanto sea económica y técnicamente posible, a través de empresas oficiales, mixtas o privadas.
- Asegurar que se realicen en el país, por medio de empresas oficiales, mixtas o privadas, las actividades de generación e interconexión a las redes nacionales de energía eléctrica, la interconexión a la red pública de telecomunicaciones y las actividades de comercialización, construcción y operación de gasoductos y de redes para otros servicios que surjan por el desarrollo tecnológico y que requieran redes de interconexión.
- Apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos o a los municipios que hayan asumido la prestación directa, así como a las empresas organizadas con participación de la Nación o de los departamentos para desarrollar las funciones de su competencia en materia de servicios públicos, y a las empresas cuyo capital pertenezca mayoritariamente a una o varias cooperativas o empresas asociativas de naturaleza cooperativa.
- Velar porque quienes presten servicios públicos cumplan con las normas para la protección, la conservación o, cuando así se requiera, la recuperación de los recursos naturales o ambientales que sean

utilizados en la generación, producción, transporte y disposición final de tales servicios.

- Prestar directamente, cuando los departamentos y municipios no tengan la capacidad suficiente, los servicios sobre los que trata la Ley 142.

Responsabilidades de los departamentos y los gobernadores

Los departamentos cumplen funciones de apoyo y coordinación que ejercerán en los términos de la ley y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan las asambleas:

- Asegurar que se presten en su territorio las actividades de transmisión de energía eléctrica, por parte de empresas oficiales, mixtas o privadas.
- Apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos que operen en el departamento o a los municipios que hayan asumido la prestación directa, así como a las empresas organizadas con participación de la Nación o de los departamentos para desarrollar las funciones de su competencia en materia de servicios públicos.
- Organizar los sistemas de coordinación de las entidades prestadoras de servicios públicos y promover, cuando razones técnicas y económicas lo aconsejen,

la organización de asociaciones de municipios para la prestación de servicios públicos, o la celebración de convenios interadministrativos para el mismo efecto.

Es importante tener en cuenta que, sin perjuicio de lo establecido en otras normas legales, de conformidad con la Ley 1176, les corresponde a los departamentos ejercer las siguientes competencias relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico:

- Concurrir a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico mediante la promoción, estructuración e implementación de esquemas regionales.
- Promover, coordinar y/o cofinanciar la operación de esquemas regionales de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.
- Asegurar que se presten los servicios de agua potable y saneamiento básico, de manera eficiente, a los habitantes de los distritos o municipios no certificados, en los términos de la Ley 142 de 1994.
- Administrar los recursos del Sistema General de Participaciones con destinación para agua potable y saneamiento básico de los distritos y municipios no certificados, con excepción del Distrito Capital de Bogotá.

- Los departamentos deben reportar la información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI), o el que haga sus veces, con la oportunidad y calidad que determine la SSPD.

Con los recursos del Sistema General de Participaciones correspondientes a la participación para agua potable y saneamiento básico que se asignen a los departamentos, se conformará una bolsa para cofinanciar las inversiones que se realicen en los distritos y municipios para desarrollar proyectos, en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento del respectivo departamento. Estos recursos serán complementarios a los demás recursos que aporte el departamento para este fin. Dichos recursos serán focalizados en la atención de las necesidades más urgentes de la población vulnerable, en materia de prestación eficiente de los servicios de agua potable y saneamiento básico, de acuerdo con los resultados de los diagnósticos adelantados en las siguientes actividades, en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento:

- Promoción, estructuración, implementación e inversión en infraestructura de esquemas regionales de prestación de los servicios, de acuerdo con los planes regionales y/o departamentales de agua y saneamiento.

- Proyectos regionales de abastecimiento de agua para consumo humano.
- Proyectos de tratamiento y disposición final de residuos líquidos con impacto regional.
- Proyectos de tratamiento, aprovechamiento y disposición final de residuos sólidos con impacto regional.
- Pago del servicio de deuda adquirida por el departamento para financiar infraestructura del sector de agua potable y saneamiento básico, en cumplimiento de sus competencias, en el marco del Plan Departamental de Agua y Saneamiento.

Responsabilidades del municipio y del alcalde

El alcalde, jefe de la administración local y representante legal del municipio, tiene entre sus atribuciones la de ser garante y gestor de la prestación de los servicios públicos municipales. Le corresponde entonces, asumir la representación del municipio para reclamar a los particulares, a quienes se ha confiado la prestación del servicio, que cumplan a cabalidad con ello. Para esto debe:

- Asegurar que las transferencias presupuestales que le haga la Nación se destinen a las inversiones para la prestación del servicio, y en el caso del agua potable y

saneamiento básico, que también pueda destinarlas a cubrir subsidios.

- Apoyar la activa y constructiva participación de los comités de desarrollo y control social, para que alerten a los prestadores en la mejora de los servicios.
- Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio.
- Asegurar en los términos, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio.
- Disponer el otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos, con cargo al presupuesto del municipio.
- Estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.
- Establecer en el municipio una nomenclatura alfa numérica precisa, que permita individualizar cada predio en el que se preste servicios públicos.

- Apoyar con inversiones y demás instrumentos, descritos en la Ley 142, a las empresas de servicios públicos promovidas por los departamentos y la Nación para realizar las actividades de su competencia.
- Los municipios o distritos son los responsables de la prestación del servicio de alumbrado público. El municipio o distrito lo podrá prestar directa o indirectamente, a través de empresas de servicios públicos domiciliarios u otros prestadores del servicio de alumbrado público.

El alcalde municipal no cuenta con funciones de regulación, vigilancia y control de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, tiene que asegurar que las comunidades que están a su cargo, es decir, la ciudadanía, reciba los servicios domiciliarios en condiciones eficientes y oportunas, incluyendo la zona rural.

3. Responsabilidades de las empresas prestadoras de servicios públicos

Es derecho de todas las personas organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la ley. Hay que tener en cuenta la función social de la propiedad en las entidades prestadoras de servicios públicos, sean estas de carácter público o privado, y que les determina las siguientes obligaciones:

- Asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.
- Abstenerse de prácticas monopolísticas o restrictivas de la competencia, cuando exista, de hecho, la posibilidad de la competencia.
- Facilitar a los usuarios de menores ingresos el acceso a los subsidios que otorguen las autoridades.
- Informar a los usuarios sobre cómo utilizar el servicio público respectivo, con eficiencia y seguridad.

- Cumplir con su función ecológica, para lo cual, y en tanto su actividad los afecte, protegerán la diversidad e integridad del ambiente, y conservarán las áreas de especial importancia ecológica, conciliando estos objetivos con la necesidad de aumentar la cobertura y la costeabilidad de los servicios para la comunidad.
- Facilitar el acceso e interconexión de otras empresas o entidades que prestan servicios públicos, o que sean grandes usuarios de ellos, a los bienes empleados para la organización y prestación de los servicios.
- Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o de calamidad pública, para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
- Informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación, y a la SSPD, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

Las empresas de servicios serán civilmente responsables por los perjuicios ocasionados a los usuarios y están en la obligación de repetir contra los administradores, funcionarios y contratistas que sean responsables por dolo o culpa sin perjuicio de las sanciones penales a las que haya lugar.

4. ¿Quiénes prestan los servicios públicos?

- Las empresas de servicios públicos.
- Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas, o como consecuencia o complemento de su actividad principal, los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos.
- Los municipios cuando asuman en forma directa a través de su administración central, la prestación de los servicios públicos
- Las comunidades y/u organizaciones autorizadas en municipios menores en zonas rurales y en áreas o zonas urbanas específicas.
- Las entidades autorizadas para prestar servicios públicos durante los períodos de transición.
- Las entidades descentralizadas de cualquier orden territorial o nacional.
- Productores marginales autorizados.

5. ¿Cuáles son los tipos de empresas de servicios públicos?

Empresa de servicios públicos oficial

Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas tienen el 100% de los aportes.

Empresa de servicios públicos mixta

Es aquella en cuyo capital la Nación, las entidades territoriales, o las entidades descentralizadas tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Empresa de servicios públicos privada

Es aquella cuyo capital pertenece mayoritariamente a particulares o a entidades surgidas de convenios internacionales, que deseen someterse íntegramente para estos efectos, a las reglas a las que se someten los particulares.

Recuerda que existen tres tipos de empresas prestadoras de servicios públicos: empresas oficiales, empresas mixtas y empresas privadas.



Las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tendrá la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales, con relación al servicio o los servicios que preste dicha empresa.

6. Sobre el control político de los concejos municipales a las empresas de servicios

El numeral 12, del artículo 32 de la Ley 1551 de 2012 establece que los concejos municipales podrán citar a control especial a los representantes legales de las empresas de servicios públicos domiciliarios, sean públicas o privadas, para que absuelvan inquietudes sobre la prestación de servicios públicos domiciliarios en el respectivo municipio o distrito.

La empresa de servicios públicos domiciliarios, cuyo representante legal no atienda las solicitudes o citaciones del control especial emanadas de los concejos municipales o distritales, será sujeto de investigación por parte de la SSPD.

Esta adelantará de oficio o por petición de la corporación respectiva, una investigación administrativa e impondrá las sanciones procedentes establecidas por la ley. Lo anterior sin perjuicio de las demás acciones legales o constitucionales procedentes.

Capítulo 2. ¿Por qué y para qué el control social a los servicios públicos domiciliarios?

Como se ha señalado, los servicios públicos prestados adecuadamente son la ganancia y el cumplimiento de los principios del Estado social de derecho; y son determinantes en la garantía del disfrute de los derechos de la ciudadanía y los usuarios.

1. Porque son determinantes para la calidad de vida digna

Los servicios públicos domiciliarios son estratégicos para garantizar condiciones que mejoren el nivel de vida de la población. Por ello, el ejercicio del control social tiene un doble propósito: el primero relacionado con la garantía de derechos ciudadanos; y el segundo, con el cumplimiento de las obligaciones con los usuarios. El primero de estos propósitos recae directamente en el Estado, y el segundo, en las empresas prestadoras de servicios públicos. Sobre el primero, se ha pronunciado la Corte Constitucional en diversas sentencias:

El Estado debe servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios y derechos constitucionales. En ese sentido, de acuerdo con la Corte Constitucional, los servicios públicos responden a una necesidad de interés general cuya satisfacción no puede faltar ni ser discontinua, dado que su carencia e interrupción puede ocasionar problemas graves en las condiciones dignas de vida de los ciudadanos (Corte Constitucional, T-281, 2012).



Relacionadas con el derecho al acceso a servicios públicos domiciliarios:

En las sentencias de la Corte Constitucional, son relevantes los servicios públicos al considerarlos **indispensables para el desarrollo y el mantenimiento de la vida en condiciones mínimas de dignidad**. Bajo esta lógica, la Corte ha generado jurisprudencia necesaria para considerar el derecho al acceso a servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental e inalienable de la población especial y constitucionalmente protegida, a saber: menores de edad, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, madres gestantes, personas con enfermedades graves, degenerativas o terminales y madres solteras cabeza de familia. Así, desde la Corte, se les ha ordenado a las empresas prestadoras de servicios públicos que no podrán suspender definitivamente los diferentes servicios públicos, sin embargo, cada servicio agua, energía y gas tienen causales distintas para el derecho a la no suspensión. Es importante recordar, que acorde a estas sentencias, el usuario no está exento a pagar.

Relacionadas con el derecho a la vivienda digna:

Esta debe tener:

(...) condiciones adecuadas que no pongan en peligro la vida y la integridad física de sus ocupantes, pues ella, además de ser un refugio para las inclemencias externas, es el lugar donde se desarrolla gran parte de la vida de las personas que la ocupan. (Corte Constitucional, T-109, 2011)

El concepto de vivienda digna implica contar con un lugar, propio o ajeno, que le permita a la persona desarrollarse en unas mínimas condiciones de dignidad y satisfacer su proyecto de vida. Igualmente, el artículo 51 de la Constitución Política consagra el acceso a una vivienda digna como un derecho de todas las personas, y asigna al Estado la obligación de fijar las condiciones necesarias para hacerlo efectivo a través de la promoción de planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas para la ejecución de dichos programas (Corte Constitucional, T-865, 2011).

2. Porque es un derecho ciudadano

La Constitución Política de 1991 señala que “los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado [de manera que] es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional” (art. 365). Así las cosas, el objeto del derecho, son todas las obligaciones que emanan de los artículos 365, 366 y 369 de la Constitución y de la Ley 142 de 1994, que constituyen el contenido del derecho fundamental de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y “son todas aquellas acciones u omisiones encaminadas a la consecución de una prestación continua de los servicios públicos domiciliarios y de buena calidad” (Corte Constitucional, T-701, 2009).

En este sentido, ha dicho la Corte Constitucional que los servicios públicos, al encontrarse en el marco del Estado social de derecho, constituyen la “aplicación concreta del principio fundamental de solidaridad social” y se erigen como el principal instrumento mediante el cual:

El Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios y derechos constitucionales [...] En el mismo sentido, ha afirmado esta corporación, que los servicios públicos responden por definición a una necesidad de interés general, cuya satisfacción no puede faltar ni ser discontinua, en tanto que toda carencia e interrupción en los mismos puede ocasionar a los usuarios problemas graves en sus condiciones dignas de vida. (Corte Constitucional, T-281, 2012)

En la Sentencia T-406 de 1992, la Corte Constitucional manifestó que los criterios que determinan el carácter de fundamental de un derecho en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios:

(...) sobrepasan la consagración expresa y dependen de la existencia de un consenso, histórico y de una voluntad colectiva en torno a la naturaleza específica de un derecho, con todas sus implicaciones relativas al contenido esencial, a la conexión con los principios y a la eficacia directa. Por eso el criterio de la consagración expresa es insuficiente. (Corte Constitucional, T-406, 1992)

Teniendo en cuenta lo anterior, con relación al derecho al servicio de alcantarillado, la Corte señaló que “puede ser protegido por la acción de tutela en aquellos casos en los que afecte de manera evidente derechos y principios constitucionales fundamentales, como son los consagrados en los artículos 1 (dignidad humana), 11 (vida) y 13 (derechos de los disminuidos)” (Corte Constitucional, T-406, 1992) de la Constitución. Como puede apreciarse en esta sentencia, la prestación de los servicios públicos domiciliarios aún se consideraba como un derecho fundamental en conexidad y no un derecho fundamental autónomo. Posteriormente, en Sentencia T-578 de 1992, la Corte reconoció el agua como un derecho con dimensiones de fundamentalidad tutelables, al ser esta:

(...) fuente de vida [cuya] falta del servicio atenta directamente con el derecho fundamental a la vida de las personas, la salubridad pública o la salud, es un derecho constitucional fundamental y como tal [debe] ser objeto de protección a través de la acción de tutela. (Corte Constitucional, T-578, 1992)

En el año 2009, mediante la Sentencia T-701, la Corte Constitucional catalogó la prestación de servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental. En efecto:

(...) la jurisprudencia de esta corporación ha brindado los elementos suficientes para considerar el acceso a los servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental, en el entendido que éstos son instrumentos necesarios para la satisfacción de las necesidades básicas del individuo. (Corte Constitucional, T-701, 2009)

En síntesis, la Corte Constitucional concluyó que:

La falta de prestación de un servicio público domiciliario amenaza con ocasionar un daño a las personas al privarlos de bienes cuyo disfrute se define en la actualidad como un estándar de vida digna [por tanto se debe considerar] el acceso a los servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental, en el entendido que éstos son instrumentos necesarios para la satisfacción de las necesidades básicas del individuo⁶. (T-701, 2009)

Derechos ciudadanos a los servicios públicos

Derecho a una vivienda digna
Derecho a la educación
Derecho al acceso a servicios públicos domiciliarios
Derecho a la salud
Derecho a gozar de un ambiente sano

Conexidad con el derecho fundamental a la vida.

Derechos de los usuarios de servicios públicos

- A un servicio eficiente y continuo.
- A participar en la gestión y control de las empresas.
- A una correcta estratificación y subsidios.
- A la información.

- A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- A la medición del consumo y tarifas proporcionales.
- A elegir el prestador del servicio
- A contratos uniformes.

6. Es importante señalar que mediante la Sentencia T-418 de 2010, la Corte Constitucional reitero el agua como "un derecho humano fundamental de toda persona, para poder contar con una existencia digna. Sin embargo, es un derecho que tiene también facetas de carácter colectivo. Hay dimensiones del derecho que generan obligaciones de respeto, de protección y de garantía, de las cuales no son titulares las personas individualmente, sino colectivamente. Las protecciones de las fuentes hídricas de las cuales puede depender eventualmente el consumo de agua de las futuras generaciones, hace parte, sin duda, de los ámbitos de protección del derecho al agua, pero no se trata de un derecho individual" (Corte Constitucional, T-418, 2010).

3. Para exigir la calidad y continuidad del servicio

El control social es útil para exigir a las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, que se cumpla con el ordenamiento jurídico y con el derecho a los servicios en condiciones de calidad, continuidad y demás atributos que los caracterizan. Hay que tener en cuenta que en la Sentencia T-614 de 2010, la Corte reitera los casos en los que las empresas que prestan los servicios públicos domiciliarios, deben abstenerse de suspender un servicio público por incumplimiento de pago (es necesario aclarar que el usuario no está exento de pago) cuando:

(i) Las personas afectadas por esa medida sean sujetos de especial protección constitucional; (ii) se trate de establecimientos constitucionalmente protegidos en atención al servicio que prestan y las condiciones de vulnerabilidad e indefensión de sus usuarios; (iii) esté debidamente acreditado que se trata de usuarios que carecen de recursos económicos suficientes para sufragar el costo del servicio; y (iv) se constate que el accionante no realizó conexiones fraudulentas a las redes de suministro. (T-614, 2010)

En la Sentencia T-471 de 2011, la Corte Constitucional manifestó que los usuarios clasificados en el nivel uno de Sisbén solo deben probar que son sujetos de protección constitucional, para evitar la suspensión del servicio de acueducto⁷.

7. “(...) los usuarios clasificados en el nivel uno del Sisbén solo deben probar la condición de sujetos de especial protección constitucional. Es decir que, si un usuario perteneciente al Sisbén uno es notificado de que va a serle suspendido su servicio de acueducto, puede evitar la desconexión si prueba que esta última recaería sobre un sujeto de especial protección constitucional. En su caso se presume que la desconexión apareja el desconocimiento de sus derechos fundamentales y que el incumplimiento de las obligaciones que daría lugar al corte se debe a circunstancias no imputables a su voluntad propia o a la de sus acudientes, pues regularmente quienes son clasificados en ese nivel del Sisbén viven en condiciones de relevante precariedad de bienes de fortuna, de pobreza extrema, de miseria e incluso –algunas veces– de indigencia” (Corte Constitucional, T-471, 2011). Este principio fue ratificado mediante la Sentencia T-925 de 2012. El derecho a la prestación de los servicios quedará condicionado al pago de las tarifas de conexión a que hubiere lugar y a la posibilidad técnica de la prestación del mismo. Sin embargo, es necesario tener en cuenta el concepto de mínimo vital, el cual es concebido en la jurisprudencia constitucional como “un derecho fundamental que tiene como característica ser cualitativo, por lo que supone que cada quien viva de acuerdo al estatus adquirido durante su vida. Sin embargo, esto no significa que cualquier variación en los ingresos implique necesariamente una vulneración de este derecho. Por el contrario, existe una carga soportable para cada persona, que es mayor entre mejor haya sido la situación económica de cada quien. Por esto, entre mayor sea el estatus socioeconómico, es más difícil que variaciones económicas afecten el mínimo vital y, por ende, la vida digna” (Corte Constitucional, T-199, 2016). También es pertinente señalar que las empresas o autoridades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, gas natural domiciliario, recolección, transporte y disposición final de desechos sólidos y teléfonos, no podrán exigir requisitos adicionales al de la prueba de la habitación de personas para la prestación del respectivo servicio. En particular se abstendrán de exigir los documentos que prueben la titularidad del dominio sobre el inmueble. Las empresas de servicios públicos domiciliarios deberán desarrollar programas tendientes a la legalización del suministro de los servicios públicos para las comunidades que así lo requieran, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la Ley 9 de 1989. Las entidades encargadas de prestar los servicios públicos domiciliarios deberán proveer soluciones a fin de garantizar el suministro de tales servicios a los asentamientos subnormales.

4. ¿Cuáles son los derechos de los usuarios de servicios públicos?

De conformidad con el Estatuto Nacional del Usuario, cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, cualquiera que sea la condición en la que lo hace (arrendada o ser la propietaria, u ocupar de cualquier otra manera el inmueble) sin que ello implique un obstáculo para ejercer el derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios, tendrá derecho a solicitarlo a la empresa, siempre y cuando se encuentre en las condiciones previstas para prestar el servicio.

Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario (Decreto 1842, 1991) y demás normas que consagren derechos a su favor, siempre que no contradigan la Ley 142, a:

- Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.
- La libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención y utilización.
- Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el usuario asuma los costos correspondientes.
- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley.

Las comisiones de regulación, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrán desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la ley.

Otros derechos son (algunos de estos derechos no son competencia de la SSPD puede consultar la carta de trato digno de esta entidad aquí: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano>):

- Recibir los servicios que ha contratado de manera continua y sin interrupciones.
 - Elegir libremente el proveedor, los equipos o aparatos necesarios para la prestación de los servicios, los servicios de su elección y el plan tarifario, lo anterior de acuerdo a sus necesidades personales.
 - Tener fácil acceso a toda la información que necesite con relación con la oferta o prestación de los servicios, de manera veraz, oportuna, clara, transparente, precisa, completa y gratuita.
 - Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados, y que no le sean cobrados los servicios con precios sorpresa, es decir, tarifas que no hayan sido previamente informadas y aceptadas por el usuario.
- Mantener las mismas condiciones acordadas en el contrato sin que estas puedan ser modificadas de ninguna manera por parte de su proveedor, sin la aceptación previa del usuario.
 - Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas o recursos, a través de las oficinas físicas, virtuales (página web y red social) y la línea gratuita de atención al usuario; y recibir atención integral y respuesta oportuna ante cualquier clase de solicitud que presente al proveedor.
 - Gozar de una protección especial en cuanto al manejo confidencial y privado de los datos personales que ha suministrado al proveedor, así como al derecho a que dichos datos no sean utilizados por el proveedor para fines distintos a los autorizados por el usuario.
 - Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el mismo medio por el que se celebró o se activaron los servicios, aun cuando exista una cláusula de permanencia mínima.
 - Recibir un trato respetuoso por parte de los proveedores que le ofrecen o prestan servicios de comunicaciones.

- Ser avisado, por parte del proveedor, con 20 días calendario de anticipación ante un posible reporte a entidades de riesgos financieros para poder aceptar o defenderse de tal reporte.
- Ser compensado cuando se presente y verifique la falta de disponibilidad de los servicios contratados.

5. ¿Cuáles son los deberes de los usuarios?

Pagar oportunamente los servicios utilizados

Todo usuario o propietario del inmueble que recibe servicios públicos domiciliarios está obligado a pagar los servicios utilizados, 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, a través de la fiscalización de la gestión en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, conformando los comités de desarrollo y control social.

Usar racionalmente los servicios

Todo usuario de los servicios públicos debe utilizar los servicios de manera adecuada, evitando su desperdicio.

6. ¿Qué es y cómo opera la estratificación socioeconómica y la adjudicación de subsidios?

La estratificación es un estudio técnico para clasificar la población, que por medio del análisis de las características físicas externas de la vivienda y la zona o hábitat donde se encuentra ubicada, le asigna un estrato que se aproxima a sus condiciones socioeconómicas.

Los servicios públicos son reconocidos por generar redistribución, integración y cohesión social, debido a la aplicación del principio de igualdad junto con el de universalidad, en la prestación de los mismos, lo cual supone poner a disposición de toda la ciudadanía una serie de bienes y de servicios, sin discriminaciones en perjuicio de grupos sociales o geográficamente desfavorecidos. El fin de la estratificación es clasificar a la población según los principios de solidaridad y redistribución de ingresos ordenados por la ley y focalizar 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).

Adicionalmente, la Ley 1506 de enero de 2012, en virtud de la garantía de los derechos al agua y a vivienda digna, crea el subsidio excepcional:

(...) como un mecanismo para conjurar eventuales crisis que se generen en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible por redes, acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de cualquier fenómeno natural que incida o altere desastrosamente a la población nacional y su forma de vida. (art. 2)

Esta ley constituye un avance importante para la protección de los derechos de los usuarios.

Estratificación y solidaridad

De la correcta aplicación de los estudios de estratificación, depende el fin social de las políticas estatales. Estas han determinado que los que tienen mejores posibilidades económicas aportarán 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

Su diseño le corresponde al Departamento Nacional de Planeación y se sustenta en análisis estadísticos que toman como unidad básica la vivienda, clasificándolas en grupos denominados como 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 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 meses. En ambos casos, si la autoridad competente no se

pronuncia en el término de dos meses, operará el silencio administrativo positivo.

Competencias de la SSPD en la estratificación

- Expedir la certificación que menciona el numeral 101.9 del artículo 101 de 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 el certificado de la SSPD 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 SSPD).

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 párrafo 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 SSPD.

Capítulo 3. Instituciones y mecanismos para ejercer el control social

Para complementar lo señalado en el presente capítulo, es importante que el lector consulte los módulos "Control social a la gestión pública" y "Mecanismos jurídicos para el control social a la gestión pública".

Estos módulos están disponibles en el siguiente enlace:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-nacional-formacion-control-social/sensibilizacion>

1. Instituciones

Además del Gobierno Nacional, los alcaldes y gobernadores, para el ejercicio del control social a los servicios públicos, el país cuenta con:

La Corte Constitucional

La Corte Constitucional es la entidad judicial encargada de velar por la integridad y la supremacía de la Constitución. En particular ha sido la entidad encargada de garantizar la prestación de los servicios públicos desde una perspectiva de derechos, para lo cual ha proferido varias sentencias.

Para el ejercicio del control social a los servicios públicos domiciliarios, como ciudadano, cuentas con el apoyo de las siguientes entidades: la Corte Constitucional, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la Superintendencia de Industria y Comercio, las comisiones de regulación, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, y los Ministerios de Salud y Protección Social, de Vivienda, Ciudad y Territorio, y de Minas y Energía.



Contraloría General de la República

Máximo órgano de control fiscal del Estado, su objetivo misional es procurar por el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas entidades públicas.

Procuraduría General de la Nación

Es la entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado, y es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Es la entidad que contribuye al bienestar de los colombianos, mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. Le corresponde formular las políticas generales de administración pública, en especial, en materias relacionadas con empleo público, organización administrativa, control interno y racionalización de trámites de la Rama Ejecutiva del poder público.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Es un organismo de carácter técnico creado por la Constitución Política de 1991, que por delegación del Presidente de la República, ejerce inspección, vigilancia y control las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Superintendencia de Industria y Comercio

Es un organismo de carácter técnico cuya actividad está orientada a fortalecer los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor colombiano.

Comisiones de regulación

Son organismos reguladores de los servicios públicos, cuyo propósito consiste en promover la prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios.

Instituto Geográfico Agustín Codazzi

Es la entidad rectora de los catastros; le corresponde determinar los criterios y metodologías para la elaboración y actualización del catastro nacional de la propiedad de los inmuebles y predios. Así mismo, es la entidad que determina los estándares cartográficos en el territorio nacional.

Los Ministerios de Salud y Protección Social y de Vivienda, Ciudad y Territorio

Son los responsables del establecimiento e implementación de políticas en materia de calidad del agua para consumo humano.

Ministerio de Minas y Energía

Es la institución rectora de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible. Le corresponde, entre otras funciones, administrar el Fondo de Solidaridad Subsidios y Redistribución del Ingreso (FSSRI) y los fondos de subsidios para zonas especiales y zonas no interconectadas.

Oficinas de quejas y reclamos

Todas las empresas de servicios públicos domiciliarios dispondrán de una oficina encargada de recibir, atender, tramitar y resolver las quejas y reclamos que presenten sus usuarios y/o suscriptores, la cual será creada de conformidad con las normas que regulen su régimen jurídico.

Estas oficinas llevarán una relación detallada de todas las quejas y reclamos presentados, que incluya: el motivo de la queja o reclamo, la fecha en que se presentó, el medio

que se utilizó para presentarlo, el tiempo que le tomó a la empresa resolverlo y la respuesta que se le dio al suscriptor o usuario. Esta información estará disponible en todo momento para consulta de las personas naturales o jurídicas que lo soliciten, y en particular, de la autoridad competente para vigilar y regular la prestación de los servicios públicos domiciliarios como la Superintendencia de Industria y Comercio, la Procuraduría General de la Nación y las personerías municipales y/o distritales.

El funcionario competente para resolver las reclamaciones deberá ser un inferior inmediato del gerente o representante legal de la empresa.

Las personerías municipales y/o distritales deberán asesorar a los suscriptores y/o usuarios que soliciten quejas o reclamos personalmente, en el procedimiento de reclamación, mediante: a) la elaboración de un formato de reclamos o el diligenciamiento del mismo, b) el señalamiento de los trámites o pasos necesarios, c) la información adicional requerida para hacer uso del derecho al recamo, d) la vigilancia de la conducta de los funcionarios de las empresas, y e) el procedimiento llevado a cabo para resolver el reclamo.

Comité de reclamos

Las empresas de servicios públicos domiciliarios dispondrán de un comité de reclamos, creado conforme a las normas

que regulen su régimen jurídico, como un cuerpo asesor del representante legal de la empresa, integrado por los siguientes miembros que gozarán de voz y voto (Decreto 1842, 1992, art. 60):

- Dos principales y dos suplentes designados por el representante legal de la empresa y quienes deberán ser funcionarios de la misma. Uno de dichos representantes será el jefe o director de la oficina de quejas y reclamos, y ejercerá las funciones de secretario ejecutivo del comité.
- Dos principales y dos suplentes, que deben ser escogidos por los miembros de la junta directiva, cuya selección recaerá en aquellos miembros que asistan en representación de los usuarios. Si no los hubiere, la designación recaerá sobre los representantes del concejo del respectivo municipio.
- Un delegado del personero de la localidad.

Las funciones principales de los comités de reclamos son las siguientes (Decreto 1842, 1992, art. 62):

- Colaborar y coordinar con las empresas de servicios públicos domiciliarios en la tramitación de las reclamaciones individuales, colectivas o generales que se presenten ante la empresa y procurar mediante su intervención una mejor prestación de los servicios.

- Velar porque los reclamos sean atendidos en forma eficaz y oportuna.
- Ejercer una veeduría permanente sobre las oficinas internas de la empresa, encargadas de atender y resolver los reclamos de los suscriptores y apremiarlas para que cumplan debidamente sus funciones cuando haya lugar a ello.
- Proponer a la administración de la empresa, la implementación de normas, sistemas y procedimientos tendientes a lograr una mayor prontitud y eficacia en la atención de los reclamos de los suscriptores y/o usuarios.
- Solicitar cuando lo estime necesario, la intervención de la personería.
- Asesorar a los suscriptores para la apropiada presentación de sus reclamos.
- Emitir concepto al representante legal de la empresa en lo concerniente a las reclamaciones y recursos interpuestos por los suscriptores, usuarios o quejas de las organizaciones populares de vivienda.

Las juntas directivas de cada una de las empresas a las que el Decreto 1842 de 1992 se refiere, procederán a reglamentar lo concerniente al período, la frecuencia de

las sesiones y demás aspectos sobre el funcionamiento del comité de reclamos.

2. Mecanismos

A continuación, se detallan algunos mecanismos e instrumentos para el control social, no obstante, los mecanismos de control social a los servicios públicos son ampliamente expuestos en el Módulo “Mecanismos jurídicos para el control social”, cuya lectura debe acompañar este módulo.

La acción de tutela es un mecanismo para solicitar protección de los derechos al agua, a la salud y a la vivienda digna, por conexidad al derecho a los servicios públicos, que está previsto en el artículo 86 de la Constitución y ha sido desarrollado por el Decreto 2591 de 1991. Es un medio de protección de los derechos fundamentales y se implementa cuando el derecho ha sido violado o cuando se amenaza su violación.

Su redacción es fácil y no requiere mayores formalidades, se puede interponer por personas naturales o jurídicas, o por el Defensor del Pueblo. La acción de tutela procede contra las autoridades públicas y contra particulares que presten servicios públicos.

La Corte Constitucional es la máxima autoridad cuando de tutelas se trata, dado que tiene la facultad de revisar las tutelas proferidas por jueces, tribunales y cortes en primera o en segunda instancia; y de seleccionar o proferir fallos de unificación jurisprudencial que deben ser acatados por todos los jueces del país.

Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos

De acuerdo a la Constitución Política de 1991:

Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. (art. 23)

Este derecho se concreta en la Ley 142 de 1994, que establece que 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 a la ejecución del contrato de servicios públicos. Toda solicitud debe formularse en primer lugar ante la oficina de la empresa de servicios públicos correspondiente.

Las mencionadas solicitudes, pueden ser de tres clases:

Petición: es cualquier solicitud que le haga el suscriptor

o usuario al prestador del servicio, relacionada con la calidad del servicio mismo. El ciudadano puede radicar su solicitud a través de cualquiera de los canales dispuestos para el efecto: presenciales, o por vía telefónica o virtual como la página web de la prestadora, el chat, entre otros. La prestadora cuenta con 15 días hábiles para contestar cualquier reclamo, queja, recurso o solicitud.

Queja: es el medio por el cual el usuario o suscriptor manifiesta su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

Reclamación: la reclamación es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para la toma de una decisión final o definitiva del asunto.

Procedimiento para interponer peticiones, quejas y reclamos

Toda petición, queja o reclamo deberá dirigirse a la empresa describiendo en forma precisa y clara los motivos que dieron origen a la petición, queja o reclamo. Al recibir la solicitud, la empresa, ya sea en forma verbal o por escrito, debe darle a la persona el número de radicación.

Una vez presentada la petición, queja o reclamo, la empresa debe responder dentro de los 15 días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de radicación. Si pasa este término sin respuesta, o no se responde de fondo, se entenderá que el recurso fue resuelto en forma favorable para el usuario (silencio administrativo positivo). Si la empresa no hace el reconocimiento, el usuario puede acudir mediante un oficio ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o la Superintendencia de Industria y Comercio (según sea el caso), para que esta realice las investigaciones correspondientes.

Modelo para presentar un derecho de petición

Ciudad, (día, mes, año)

Señores:
(Se escribe aquí el nombre de la entidad o funcionario).

Asunto: Derecho de petición (escriba aquí el tema de la petición).

Yo, _____, identificado con cédula de ciudadanía número _____ expedida en el municipio de _____ y domiciliado en la calle _____ de la ciudad de _____, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y de la Ley 1755 de 2015, respetuosamente solicito lo siguiente:

(Describir con claridad y precisión lo que se desea solicitar que puede ser una queja, consulta, reclamo).

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones:

(Exponer con claridad y precisión las razones y hechos que justifican la petición).

Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos:

(Anexar los documentos que respalden o prueben los hechos que motivaron el derecho de petición).

Por favor enviar respuesta a este derecho de petición a la dirección que aparece al pie de mi firma.

Firma del peticionario

Nombres y apellidos _____

Cédula de ciudadanía _____ de _____

Dirección _____

Teléfono _____

Correo electrónico: _____

El recurso

Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación de un servicio o la ejecución de un contrato. Se puede presentar en los siguientes eventos:

- Contra los actos de negativa del contrato;
- Suspensión del contrato;

- Terminación del contrato;
- Corte y facturación que realice la empresa, salvo si con estos actos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro

de los cinco días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. Para presentar recursos no se requiere de intervención personal, ni de un abogado, aunque se emplee mandatario. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspicio la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.

Las empresas tienen el deber de informar los recursos que proceden en cada caso, el plazo para presentarlos y facilitar formatos a los usuarios para la presentación. Las personerías municipales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Al presentar la reposición, se debe presentar de forma subsidiaria el recurso de apelación ante la SSPD

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 SSPD, 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 días a partir de la notificación (Ley 142, 1994, art. 154).

Recurso de queja

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

Modelo para interponer recursos

Ciudad, (día, mes, año)

Señor (a)

Empresa de _____

Por medio de este escrito y con fundamento en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, presento ante usted el 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 n.º _____ de fecha _____ referente a la petición que formule por escrito radicado bajo el n.º _____, el día _____ mes _____ año _____

Presento este recurso sustentado en las siguientes razones:

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 _____

Cédula de ciudadanía _____ de _____

Dirección _____

Teléfono _____

Silencio administrativo positivo

De acuerdo con el Consejo de Estado, el silencio administrativo es un fenómeno jurídico en virtud del cual la ley contempla que, en determinados casos, ante la falta de decisión de la administración frente a peticiones o recursos elevados por los administrados, se le da un efecto que puede ser negativo o positivo.

En ese sentido, para que se configure el fenómeno del silencio positivo se deben cumplir tres requisitos:

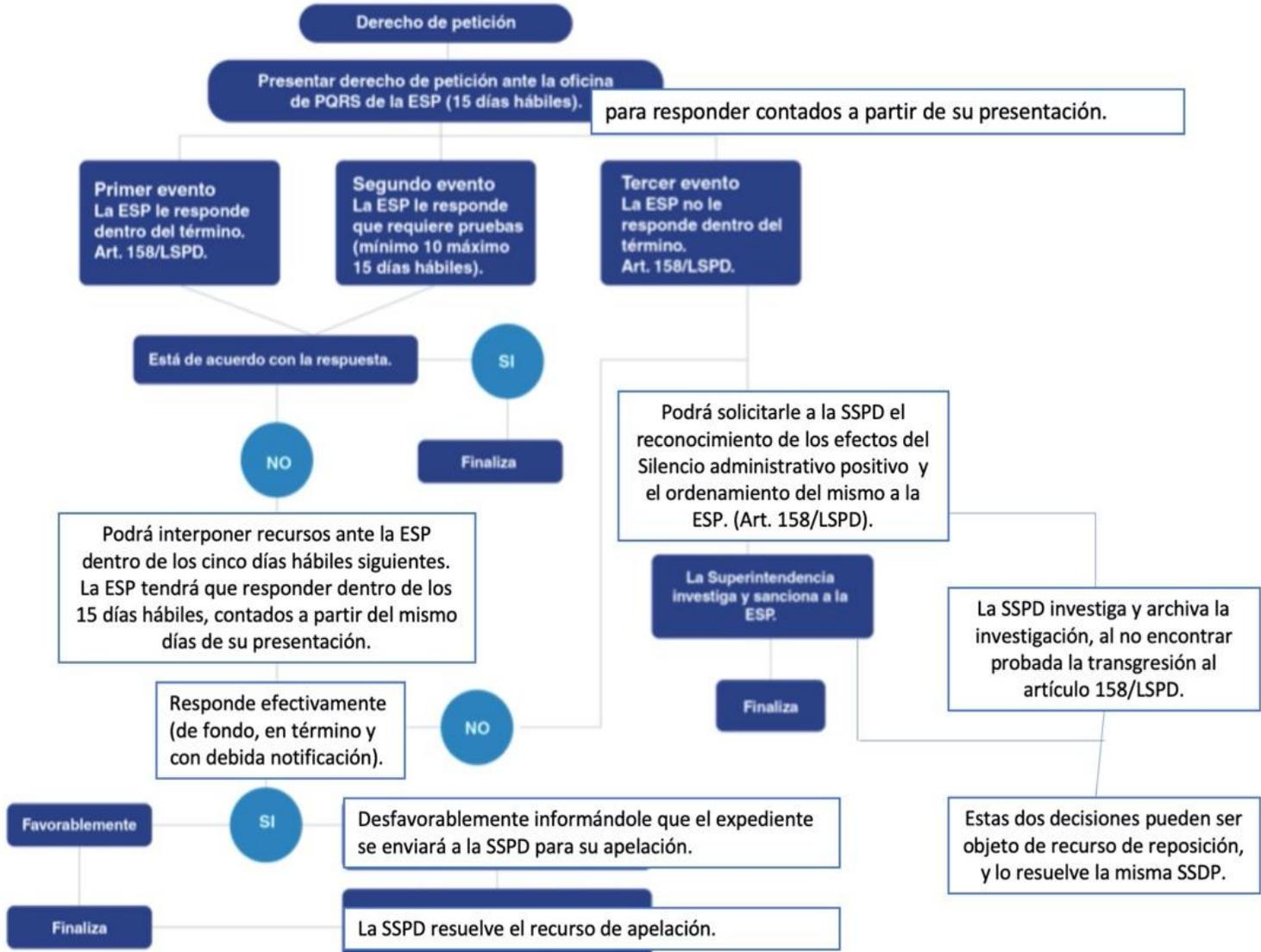
- Que la ley le haya dado a la administración un plazo para resolver la petición, recurso, etc.
- Que la ley contemple de manera expresa que el incumplimiento del plazo tiene efectos de silencio positivo (la regla general es el silencio negativo).
- Que la autoridad que estaba en la obligación de resolver no lo haya hecho dentro del plazo legal.

Aunado a lo anterior, en el plazo señalado por la ley para resolver de fondo, no solo debe proferirse una decisión, sino que se debe notificar en debida forma para que surta efectos jurídicos.

Los decretos 2150 de 1995 (artículo 123) y 2223 de 1996 (artículo 9) establecieron 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 protocolizarlo a través de escritura pública. Los mencionados decretos, también remiten al usuario, en caso de negativa de la empresa, a la SSPD para que, como segunda instancia, inicie la investigación administrativa sancionatoria ante la omisión de responder en término, de fondo y a todas las peticiones presentadas por el usuario.

Debe tenerse en cuenta que una vez configurado el silencio administrativo positivo, la prestadora expide un acto tardío contrario al acto presunto, y no por ello el acto derivado del silencio administrativo positivo pierde su valor. Cualquier acto posterior de la administración que no conceda estos derechos será inocuo, y es 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.

Ilustración 1 Ruta del derecho de petición, queja o recurso



Fuente: Basado en la ruta del derecho de petición de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (2021)

De conformidad con el artículo 86 de la Constitución y el Decreto 2591 de 1991, toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos que señale la normatividad vigente. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela. La acción de tutela garantiza los derechos constitucionales fundamentales. Cuando una decisión de tutela se refiere a un derecho no señalado expresamente por la Constitución como fundamental, pero cuya naturaleza permita su tutela para casos concretos, la Corte Constitucional le dará prelación en la revisión a esta decisión.

En un Estado social de derecho como el nuestro, el suministro de los servicios públicos no puede depender de la mayor rentabilidad que la prestación de los mismos genere, sino que debe obedecer a la materialización de los principios recogidos en la Constitución, los cuales propenden por la igualdad real y efectiva y por el respeto de la dignidad humana de todos los habitantes del territorio nacional. **En esta medida el Estado debe garantizar sin discriminación alguna, la efectividad de los derechos consagrados en la**

Constitución, lo cual incluye, como es obvio, la solución de necesidades básicas como la salud, la educación, el saneamiento ambiental y el agua potable. Estos derechos resultan indispensables para la concreción del “bienestar general” y “la prosperidad general”, y deben extenderse a la mayor cantidad de colombianos, mediante la prestación eficiente de los servicios públicos, hasta que estos lleguen a todos los hogares del territorio (Corte Constitucional, T-752, 2011).

En lo que respecta al asunto de los servicios públicos domiciliarios, se hace necesario precisar que los usuarios cuentan, además de los recursos por vía gubernativa, con las acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo, para controvertir las actuaciones de las empresas de servicios públicos que lesionen sus intereses y derechos, en orden a obtener su restablecimiento. De ello se advierte la existencia de una vía especial para dirimir los conflictos que puedan surgir entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y los suscriptores potenciales, los suscriptores activos, o los usuarios. Sin embargo, en los eventos en que con la conducta o las decisiones de las empresas de servicios públicos domiciliarios se afecten de manera evidente derechos constitucionales fundamentales, como la dignidad

humana, la vida, la igualdad, los derechos de los desvalidos, la educación, la seguridad personal, la salud, la salubridad pública etc., el amparo constitucional resulta procedente (Corte Constitucional, T-122, 2015).

Sin embargo, ha señalado la Corte, que en casos en los que se protege el derecho fundamental al agua potable, esto es, cuando la suspensión del servicio de acueducto pone en riesgo el mínimo de condiciones de vida digna a sujetos de especial protección constitucional, es desproporcionado exigir que el ciudadano acuda a la vía contencioso administrativa o a otras vías judiciales, como la acción popular, para la protección urgente y eficaz de los derechos afectados. Por esa razón, la acción de tutela es procedente como mecanismo definitivo (Corte Constitucional, T-093, 2015). Para los sujetos de especial protección constitucional, el examen de procedibilidad de la acción de tutela debe ser menos estricto, pues se busca la protección de personas sometidas a una condición de vulnerabilidad que requiere la intervención del Estado. Es decir, que cuando la acción constitucional busca la protección de una persona de especial protección, el juez deberá ser más laxo en cuanto a los requisitos para su procedencia. Igualmente, el funcionario judicial que conozca del caso deberá hacer todo lo posible para garantizar los derechos de esa persona dentro de los límites legales y constitucionales.

La acción de tutela es procedente para evitar la suspensión del servicio de agua por causa de no pago de las facturas cuando: (i) la suspensión del servicio afecte a sujetos de especial protección constitucional; (ii) como consecuencia de la suspensión se desconozcan o se pongan en riesgo derechos fundamentales constitucionales; y (iii) el incumplimiento en el pago por parte del responsable sea involuntario (Corte Constitucional, T-093, 2015).

En materia de energía eléctrica, ha dicho la Corte Constitucional que:

(...) no existe un derecho fundamental autónomo al acceso a la energía eléctrica, sino que el mismo podrá ser protegido por vía de acción constitucional cuando tenga conexidad con otros derechos fundamentales; situación que deberá ser estudiada de manera exhaustiva por el juez de tutela, con el fin de establecer si del acervo probatorio, se puede inferir que la falta de dicho servicio público causa una efectiva vulneración a un derecho fundamental del accionante. (T-752, 2011)

Capítulo 4. Comités de desarrollo y control social: todos podemos participar

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 a las comunidades, y les permite acceder a un nivel de vida digno.

Los comités de desarrollo y control social son organizaciones que permiten la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión y en la fiscalización de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios; son creados por usuarios de los servicios públicos; y funcionan como un mecanismo para ejercer control social sobre la prestación de los servicios públicos.



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

1. ¿Qué son los comités de desarrollo y control social?

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. Son creados por usuarios de los servicios públicos y funcionan como un mecanismo para ejercer el control social en los servicios públicos domiciliarios de:

- Acueducto;
- Alcantarillado;
- Aseo;
- Energía;
- Gas.

2. ¿Quiénes pueden hacer parte del comité?

Para hacer parte de un Comité de Desarrollo y Control Social es necesario que el ciudadano interesado cumpla con una de las siguientes condiciones:

Ser usuario: persona que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario; puede ser el propietario de la vivienda que recibe el servicio o la persona que lo utilice habitualmente.

Ser suscriptor: persona que celebra el contrato de prestación de servicios públicos con una empresa.

Ser suscriptor potencial: persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

3. ¿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 en 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 tal efecto.

→ Puede consultar el manual de comités de desarrollo y control social aquí: <https://n9.cl/2cvr>

4. ¿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 encargan de verificar que los participantes cumplan con los requisitos necesarios (ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial).

5. ¿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.

El período de los miembros del comité será de dos años, pero podrán continuar desempeñando sus funciones mientras se renueva. El periodo 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.

6. ¿Quién representa cada comité?

Cada comité está representado por un vocal de control, el cual es elegido por dos años pero podrá 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.

La SSPD diseñó, supervisó y puso en funcionamiento el Sistema de Vigilancia y Control Social.

El objetivo del Sistema de Vigilancia y Control es fortalecer e incrementar la presencia institucional, promover la participación ciudadana en todo el país, y apoyar las tareas de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

El sistema permite tener una información única, oficial, centralizada y actualizada dentro de la entidad, la cual se evidenciará en la generación de informes oportunos y verídicos, mejorando la calidad de la información.

Así mismo, los vocales de control y demás miembros del Comité de Desarrollo y Control Social, podrán contar con la información oportuna que les permita desarrollar en conjunto su gestión.

Para mayor información sobre el Sistema de Vigilancia y Control puedes ingresar al siguiente enlace: <http://svc.superservicios.gov.co/>

7. ¿Cuál es la responsabilidad de los alcaldes con los comités?

- Apoyar la conformación de comités de desarrollo y control social.
- Velar por la conformación de los comités en la entidad territorial de su jurisdicción.
- Apoyar a los usuarios en la convocatoria de las asambleas constitutivas de los comités de desarrollo y control social.
- Una vez se conforme el comité por parte de los usuarios de servicios públicos y elegido su vocal de control, éste deberá solicitar ante la alcaldía municipal la inscripción y el reconocimiento del mismo, para lo cual el alcalde tiene un plazo de 15 días hábiles para el reconocimiento del mencionado comité; si vencido éste término la alcaldía no se ha pronunciado, opera el silencio administrativo positivo y se entenderá que el comité ha sido inscrito y reconocido.
- 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.

- Colaborar con los comités mediante su capacitación y asesoría permanente.
- Escoger entre los vocales de los comités de desarrollo y control social del respectivo servicio, registrados ante la alcaldía, aquellos 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.

Tanto el alcalde como el gerente de la empresa prestadora oficial podrán ser objeto de sanciones por parte de la Procuraduría General de la Nación, cuando dicha escogencia no haya sido realizada con estricta observancia de los principios contenidos en la ley.

Corresponde al alcalde municipal nombrar los representantes de la comunidad (por convocatoria realizada a través de la personería), en el comité permanente de estratificación. En este caso, el vocal de control puede solicitar ser incluido como representante de la comunidad en el mencionado comité. Sin embargo, no es obligación del alcalde designarlo.

Capítulo 5. Otros escenarios para el control social

Es importante señalar que de conformidad con el artículo 33 de la Ley 489, todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello, podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. Entre otras, podrán realizar las siguientes acciones:

- Convocar a audiencias públicas.
- Incorporar en sus planes de desarrollo y de gestión, las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.

- Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
- Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
- Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
- Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

1. Consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública (CGRI)

Para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana a la que se refiere el Capítulo VIII de la Ley 489 de 1998, podrá conformarse un Consejo Ciudadano de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública (CGRI) en cada departamento del país. Cada CGRI será una instancia permanente de participación ciudadana, responsable de promover el control efectivo por parte de la ciudadanía sobre la gestión pública y sus resultados, y de articular y apoyar las iniciativas ciudadanas para prevenir y controlar los delitos contra la administración pública.

Convocatoria y composición

Los consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública, serán convocados por la Subcomisión Ciudadana de la Comisión Nacional de Moralización. Los consejos

ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública, estarán integrados por:

- Un representante del Consejo Departamental de Planeación;
- Un representante de la Cámara de Comercio de la capital del respectivo departamento;
- Un representante de las organizaciones veedoras;
- Un representante de las universidades o de las instituciones de educación superior del respectivo departamento;
- Un representante de las asociaciones de profesionales o de los gremios empresariales;
- Un representante de las agremiaciones de jóvenes;
- Un representante de los sindicatos;
- Un representante de las etnias.

Cada CGRI tendrá sede en la capital de su departamento.

Son requisitos para ser miembro de los consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública, los siguientes:

- Ser ciudadano colombiano en ejercicio;
- No poseer antecedentes fiscales vigentes;
- No poseer antecedentes disciplinarios graves o gravísimos, de acuerdo a lo estipulado en el Código Único Disciplinario;
- No poseer antecedentes penales vigentes, excepto tratándose de condenas por delito político o culposo;
- No ostentar la calidad de servidor público, ni tener vínculo contractual con el Estado al momento de su postulación, ni durante los seis meses anteriores a la misma.

Los miembros de los consejos ciudadanos de control de gestión y resultados de la inversión pública ejercerán sus funciones motivados por el espíritu cívico de servicio y por lo tanto su gestión no generará remuneración alguna.

Funciones

Son funciones de los consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública:

- Colaborar con los organismos de control de la administración pública y ejercer vigilancia sobre los resultados de los mismos, manteniendo su papel de grupo ciudadano.
- Promover y potenciar el ejercicio del control ciudadano sobre los proyectos de inversión pública que se contraten o ejecuten en el departamento respectivo, apoyando la acción de las veedurías ciudadanas, asegurando la comunicación permanente con ellas y estimulando su actividad y resultados. Así mismo, fortalecer el uso de las demás herramientas de ejercicio del control social ciudadano.
- Examinar y efectuar las correspondientes sugerencias a las entidades públicas de su departamento, para que modifiquen los procesos de gestión y mecanismos de contratación que hagan vulnerables las instituciones a conductas corruptas o que atenten de cualquier manera contra el interés público.

- Solicitar ante las autoridades respectivas, la realización de audiencias públicas para examinar los proyectos y políticas públicas relacionadas con el control de gestión y de resultados de la inversión pública.
- Estar en permanente contacto y articulación con las veedurías, los ciudadanos y las organizaciones civiles a efecto de remitir a las autoridades competentes los informes de quejas y evaluaciones que la ciudadanía haga llegar al Consejo.
- Consultar la opinión ciudadana sobre el desarrollo y el impacto de los proyectos de inversión pública de su departamento.
- Solicitar información a las entidades territoriales sobre aspectos relativos a sus funciones y gestión.
- Denunciar ante las autoridades competentes las omisiones, hechos o actuaciones irregulares de los servidores públicos sobre los que tengan conocimiento, y ejercer seguimiento y control ciudadano sobre el trámite dado a sus denuncias.
- Promover la suscripción y seguimiento de pactos públicos por la transparencia y la eficiencia y de las islas de integridad, en la ejecución de la inversión

pública, acorde con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo y los lineamientos del Gobierno Nacional.

- Convocar a la ciudadanía por lo menos una vez al año para analizar y evaluar sus planes de acción.
- Darse su propio reglamento.

La presidencia de cada Consejo Ciudadano de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública será ejercida por el miembro, elegido por mayoría, quien ejercerá conforme al reglamento que para tal efecto se expida.

La coordinación ejecutiva de los consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública será ejercida por el representante de la Cámara de Comercio miembro de los mismos, salvo que el reglamento interno del Consejo Ciudadano de Control de Gestión y de Resultados de la Inversión Pública indique otra opción.

Todas las actividades de los consejos ciudadanos de control de gestión y de resultados de la inversión pública deberán ponerse a disposición de la opinión pública.

2. Las audiencias públicas

Este es un escenario que permite tramitar quejas y reclamos de la comunidad sobre la prestación de los servicios públicos, y a la vez, las entidades estatales le rinden cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.

¿Cuándo se convocan las audiencias públicas?

- Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial, cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.
- Cuando las comunidades y las organizaciones lo soliciten.

Sirve para:

- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Concretar los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el control social a los servicios públicos.

Para conocer con más detalle el proceso de rendición de cuentas puedes consultar el “Manual único de rendición de cuentas” elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, disponible en el siguiente enlace:

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Documents/Publicaciones/ManualRendicionCuentas.pdf>

3. La rendición de cuentas

Es el proceso permanente de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Este tiene como finalidad generar transparencia y garantizar el ejercicio del control social.

Ahora que cuentas con las herramientas conceptuales para hacer control social a los servicios públicos domiciliarios, ámate y participa en las decisiones que afectan a tu comunidad e inciden en el goce efectivo de sus derechos.

Te invito a que consultes los módulos del Plan Nacional de Formación para el Control Social en el siguiente enlace:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/curso-para-veedurias-ciudadanas/plan-nacional-formación-control-social>



Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente. (4 de julio de 1991). Constitución Política de Colombia.

Congreso de Colombia. (11 de julio de 1994). Ley 142 de 1994. “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”. [Ley 142 de 1994]. DO: 41433.

Congreso de Colombia. (10 de enero de 2012). Ley 1506 de 2012. “Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas combustible por redes, acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente a cualquier desastre o calamidad que afecte a la población nacional y su forma de vida”. [Ley 1506 de 2012]. DO: 48308.

Consejo de Estado. (28 de septiembre de 2000). Sentencia AP-099. [German Rodríguez Villamizar].

Corte Constitucional. (5 de junio de 1992). Sentencia T-406. [MP Ciro Angarita Barón].

Corte Constitucional. (3 de noviembre de 1992) Sentencia T-578. [MP Alejandro Martínez Caballero].

Corte Constitucional. (27 de octubre de 1994) Sentencia C-473. [MP Alejandro Martínez Caballero].

Corte Constitucional. (10 de marzo de 1999). Sentencia SU-157. [MP Alejandro Martínez Caballero].

Corte Constitucional. (21 de mayo de 2001). Sentencia T-532. [MP Jaime Córdoba Triviño].

Corte Constitucional. (2 de octubre de 2009). Sentencia T-701. [MP Humberto Antonio Sierra Porto].

Corte Constitucional. (19 de mayo de 2010). Sentencia C-378. [MP Jorge Iván Palacio Palacio].

Corte Constitucional. (25 de mayo de 2010). Sentencia T-418. [MP María Victoria Calle Correa].

Corte Constitucional. (5 de agosto de 2010). Sentencia T-614. [MP Luis Ernesto Vargas Silva].

Corte Constitucional. (22 de febrero de 2011). Sentencia T-109. [MP Luis Ernesto Vargas Silva].

Corte Constitucional. (13 de junio de 2011). Sentencia T-471. [MP María Victoria Calle Correa].

Corte Constitucional. (6 de octubre de 2011). Sentencia T-752. [MP Jorge Iván Palacio Palacio].

Corte Constitucional. (15 de noviembre de 2011). Sentencia T-865. [MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub].

Corte Constitucional. (12 de abril de 2012). Sentencia T-281. [MP Mauricio Gonzáles Cuervo].

Corte Constitucional. (5 de marzo de 2015). Sentencia T-093. [MP Gloria Stella Ortiz Delgado].

Corte Constitucional. (26 de marzo de 2015). Sentencia T-122. [MP Luis Guillermo Guerrero Pérez].

Corte Constitucional. (26 de abril de 2016). Sentencia T-199. [MP Jorge Iván Palacio Palacio].

Manrique, A. (1991). La Constitución de la nueva Colombia. Bogotá: Edit. CEREC.

Presidencia de la República (27 de mayo de 2015) Decreto 1077 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio".

Presidencia de la República. (22 de julio de 1991). Decreto 1842 de 1991. "Por el cual se expide el Estatuto Nacional de Usuario de los Servicios Públicos Domiciliarios".