



Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control

Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos

En este PDF encontrará algunos botones de navegación los cuales explicamos a continuación:



Ir al Contenido



Buscar



Atrás



Adelante




Vista Anterior



Imprimir



Cerrar



Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control

Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Juan Manuel Santos Calderón

Presidente de la República

José Miguel Mendoza Daza

Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Jenny Elizabeth Lindo Díaz

Directora General Territorial

Bernardo Ordóñez Sánchez

Director Territorial Centro

Bernardo Arboleda Garzón

Director Territorial Occidente

Herman Rodríguez Guerrero

Director Territorial Oriente

David Alonso Andrade Córdoba

Director Territorial Suroccidente

Élverth Santos Romero

Director Territorial Norte

Heyda Luz Torres Torres

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Colaboradores

Gladys Cecilia Santisteban Díaz

Profesional Especializado de la DGT (Compilación, actualización y revisión de contenidos)

Juan Sebastián Rodríguez Fajardo

Daniel López Navarrete

Revisión Gráfica

Juan Carlos Urrea

Segunda Edición: Bogotá, D. C., Colombia 2016

Todos los derechos reservados.

Prohibida la reproducción parcial o total de esta obra, por medio análogo o digital, sin autorización de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ISBN: 978-958-58445-3-7

Diseño, diagramación e impresión:

Imprenta Nacional de Colombia

Carrera 66 n.º 24-09

PBX: (571) 4578000

www.imprenta.gov.co



Contenido

Siglas	7
Participación con visión de largo plazo	9
1. Control Social en los Servicios Públicos Domiciliarios	11
2. Comité de Desarrollo y Control Social	15
3. Vocal de Control Social	35
4. Mecanismos Jurídicos del Control Social	43
4.1. Derecho de petición	43
4.2. Audiencia pública de rendición de Cuentas	45
4.3. Acción de cumplimiento	48
4.4. Acción de tutela	50
4.5. Acción popular	54
4.6. Denuncia penal	56
4.7. Queja disciplinaria	58
4.8. Acción de nulidad y restablecimiento del derecho	58

5. Procedimiento de Reclamación en Servicios Públicos Domiciliarios	59
6. Regulación	63
7. Normas, Instituciones y Documentos de Apoyo	71
7.1. Ley 361 de 1997 y Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013	71
7.2. Ley 1437 de 2011	71
7.3. Ley 1755 de 2015	72
7.4. Ley 1474 de 2011	72
7.5. Ley 1622 de 2011	73
7.6. Ley 1618 de 2013	73
7.7. Documentos Conpes 3649 de 2010	74
7.8. Documento Conpes 3785 de 2013	74
7.9. Decreto 2981 de 2013	74
7.10. Decreto 3050 de 2013	75
7.11. Ley 1712 de 2014	76
7.12. Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano	76
7.13. Sistema de vigilancia y control de apoyo a los CDCS	76
7.14. Norma técnica colombiana NTC 6047	77
7.15. Gobierno en Línea	77
7.16. Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control Social	79
7.17. Escuela Superior de Administración Pública	80
7.18. Departamento Nacional de Planeación	80
7.19. Defensoría del Pueblo	80
Recomendaciones	82

Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control

Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos

Anexos	84
Anexo 1. Modelo de convocatoria Asamblea Constitutiva de un CDGS	84
Anexo 2. Modelo de plantilla de Registro de Asistentes a la Asamblea Constitutiva	86
Anexo 3. Modelo de acta de la Asamblea Constitutiva del CDGS del municipio	87
Anexo 4. Modelo de carta para solicitar el reconocimiento del comité y del vocal ante el alcalde	89
Anexo 5. Modelo de carta para solicitar la inscripción del Comité de Desarrollo y Control Social y del vocal de Control ante la empresa de servicios públicos	91
Anexo 6. Modelo de carta para informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social y la elección de su vocal de control	93
Directorio	95
Directorio virtual	98





Siglas

CDCS:	Comités de Desarrollo y Control Social
CRA:	Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
CREG:	Comisión de Regulación de Energía y Gas
DANE:	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DNP:	Departamento Nacional de Planeación
ESP:	Empresa de Servicio Público
GLP:	Gas Licuado de Petróleo
SSPD:	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
SAP:	Silencio Administrativo Positivo





Participación con visión de largo plazo

La ciudadanía representa una conquista que se va consiguiendo a lo largo de la historia. En este sentido, constituye un ideal de vida política. Un buen ciudadano es aquel que, además de sujeto de derechos, participa en la construcción de la ciudad.

Para destacados autores las notas más relevantes del concepto contemporáneo de ciudadanía son la participación, los derechos y la pertenencia. Por ello un ciudadano es una persona que pertenece plenamente a la comunidad, no es un residente temporal, que tiene en virtud de ello ciertos derechos y los deberes que le corresponde, y que de alguna manera toma parte en la vida pública.

La participación ciudadana en las políticas implica que los decisores tomen en cuenta las preferencias y las opiniones de los ciudadanos para que, por este solo hecho, el público se convierta en actor de los procesos de formulación de políticas.

Para otros más, como Darío Restrepo¹ la participación ciudadana implica “los diversos mecanismos e instancias que posee la sociedad para incidir en las estructuras estatales y en las políticas públicas. Por lo tanto, el estudio de la participación social es el de las mediaciones entre Estado y sociedad”.

1 Darío Restrepo, “Relaciones Estado-sociedad civil en el campo social. Una reflexión desde el caso colombiano”, Revista CLAD Reforma y Democracia, núm. 7, Caracas, enero, enero de 1997, p.97.

En la Fábula de los tres hermanos, de Silvio Rodríguez², se muestran dos actitudes básicas del ser humano en muchas facetas de la vida: las visiones cortas, el corto plazo, y las visiones anchas, el largo plazo. En lo referente a la participación nos encontramos estas características que deben enseñarnos a participar mirando y valorando el futuro que está en nuestras manos:

“...De tres hermanos el más grande se fue por la vereda a descubrir y a fundar y para nunca equivocarse o errar iba despierto y bien atento a cuanto iba a pasar, De tanto en esta posición caminar ya nunca el cuello se le enderezó y anduvo esclavo ya de la precaución y se hizo viejo queriendo ir lejos con su corta visión. Ojos que no miran más allá no ayuda al pie...”

La invitación es pues, a vincularnos de manera activa a la relación ciudadano -Estado, ejerciendo las herramientas que la Carta Magna aprobada en 1991 nos otorgó a todos los colombianos. La participación debemos asumirla como una gestión de largo plazo, no como el hermano citado en la fábula de Silvio Rodríguez, que por su resignación se hizo viejo y no avanzó a pesar de la intención y ganas de llegar lejos.

El reto es consolidar la relación ciudadano-Estado como un mecanismo de comunicación horizontal, dejando para la historia la distancia que alguna vez existió en la manera de tomar decisiones, de arriba hacia abajo, entendiendo como abajo los ciudadanos. Hoy la planeación y la gestión de los servicios públicos domiciliarios la diseñamos, ejecutamos y vigilamos con el concurso de todos, con visión de *largo plazo*.

JENNY ELIZABETH LINDO DÍAZ

Directora General Territorial

2 Canción “La Fábula de los tres hermanos” Compositor Silvio Rodríguez.



1. Control social en los servicios públicos domiciliarios



El control social es una forma de participación directa, en el cual la sociedad ejerce vigilancia a las actividades del Estado.

La prestación de los servicios públicos domiciliarios es inherente a la finalidad del Estado y acorde con esto el control ciudadano es vital para desarrollar el sistema democrático colombiano. La Ley 142 de 1994 previó el control social a partir de dos instituciones jurídicas: los comités de desarrollo y control social (CDCS) y los vocales de control, las cuales fueron reglamentadas por el Decreto 1429 de 1995.

El control social del sector se sustenta en argumentos de orden constitucional, que se sintetizan en el cumplimiento de la finalidad del Estado de contar con la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, en la obligación que estos tienen de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, y en su deber de garantizar la prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Las instituciones jurídicas de los CDCS y los vocales de control se crearon hace 21 años. En consecuencia, su evolución administrativa, técnica, normativa y social exige estudio, actualización, participación consciente y permanente de la ciudadanía, compromiso e integración entre los diferentes actores, para que

la prestación de los servicios públicos domiciliarios contribuya a la calidad de vida de los colombianos.

¿Quiénes pueden intervenir en el control social?³

- Ciudadanos, de manera individual.
- Comunidades, organizaciones no gubernamentales (ONG), cámaras de comercio, instituciones educativas y asociaciones gremiales que, por iniciativa propia, lleven a cabo veedurías ciudadanas de control social a la administración pública.
- Órganos o instancias institucionalizadas o formalizadas de participación ciudadana de tipo territorial, sectorial y exclusivo de control social, convocados por el Estado.
- Medios de comunicación.
- En general, todos los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Para ejercer su derecho a la participación, los ciudadanos deben ser asesorados por los CDCS y representados por los Vocales de Control y apoyados legalmente por las personerías municipales, alcaldías, organismos de control de los distintos niveles territoriales, el Ministerio del Interior, el Departamento Administrativo de la Función Pública en la promoción de la vigilancia y capacitados por la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

³ Cuaderno No. 8. Cuadernos de Transparencia por Colombia, Corporación Transparencia por Colombia Capítulo Transparencia Internacional. p. 17.
http://transparenciacolombia.org.co/images/publicaciones/control_social/cuaderno8.pdf

El Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública⁴ impulsa la conformación de redes departamentales para el control social. Estas redes deben estar conformadas por servidores públicos de las áreas de participación ciudadana y grupos de veedores interesados. Asimismo, la Ley 850 de 2003, en su artículo 22, establece la conformación de la red interinstitucional de apoyo a las veedurías ciudadanas, integrada en los distintos niveles territoriales.

⁴ Plan Nacional de Formación para el Control Social a la Gestión Pública: Una Propuesta para Renovar los Vínculos Estado-Sociedad. Proyecto Sistema Nacional de Capacitación Municipal. Convenio Gobierno de Colombia – Unión Europea. Departamento Administrativo de la Función Pública. Bogotá, D. C., Colombia. <http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/PLAN%20NACIONAL%20DE%20FORMACI%C3%93N%20DE%20VEEDORES%20PARA%20EL%20CONTROL%20SOCIAL.pdf>





2. Comité de desarrollo y control social



Los CDCS son creados por la Ley 142 de 1994 como instituciones encargadas de ejercer el control social en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP).

La participación de los ciudadanos a través de los CDCS no sustituye la función misional de los entes de control del Estado, en particular, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Condiciones para participar en un CDCS

El interesado en hacer parte de un comité debe cumplir con al menos una de las siguientes condiciones:

- **Ser usuario:** persona que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario; puede ser el propietario o poseedor del predio, quien recibe el servicio o quien lo utilice habitualmente.
- **Ser suscriptor:** persona que celebra el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios con un prestador.
- **Ser suscriptor potencial:** persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos domiciliarios.



Prohibiciones para participar en un CDCS

No pueden hacer parte de un CDCS:

- Los funcionarios de las organizaciones o de las prestadoras objeto de fiscalización del comité.
- Los funcionarios de la SSPD.
- Los funcionarios de la comisión de regulación relacionada con el servicio público al que el comité realiza control social.
- Quienes reciban los servicios públicos en forma fraudulenta o quienes soliciten la conexión de los mismos en áreas donde no sea posible su prestación, ya sea por tratarse de zonas de alto riesgo o por considerarlas de interés general.

Iniciativa para conformar un CDCS

La iniciativa para la creación de un comité está a cargo de los usuarios, suscriptores o potenciales suscriptores de los servicios públicos del municipio o distrito, quienes deben convocar a una asamblea con el fin de constituirlo.

En un mismo municipio o distrito pueden haber varios CDCS. En los municipios donde las prestadoras de servicios públicos domiciliarios atiendan menos de dos mil quinientos (2500) usuarios podrá constituirse un solo CDCS para todos los servicios⁵.

⁵ Ley 142 de 1994, artículo 62 parágrafo.

Asamblea Constitutiva

La convocatoria a la Asamblea Constitutiva debe hacerse por lo menos diez (10) días hábiles antes de la reunión, indicando claramente fecha, hora y lugar (ver anexo 1). Además, debe convocarse a través de medios de amplia difusión en el municipio o distrito (emisoras comunitarias, prensa local, televisión comunitaria, perifoneo, volantes informativos, páginas web de organismos de participación u organizaciones no gubernamentales, carteles, redes sociales, entre otros), de tal manera que la invitación sea conocida masivamente, para así garantizar una amplia participación.

La asamblea debe reunirse estrictamente en la fecha, hora y lugar determinados en la convocatoria

Número de miembros para constituir un CDCS

Para la Asamblea Constitutiva en municipios diferentes a Bogotá, D. C., el número mínimo de miembros será el que resulte de dividir en 10.000 el total de la población del respectivo municipio o distrito, sin ser inferior a 50 usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de los servicios públicos.

En la ciudad de Bogotá, D. C., se requiere un mínimo de 200 usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales de los servicios públicos.

La Asamblea Constitutiva no podrá sesionar sin el número mínimo de usuarios, suscriptores o potenciales suscriptores⁶.

⁶ Decreto 1429 de 1995, artículo 2° literal d).



Requisitos para ser parte de la asamblea constitutiva

Para participar en la asamblea constitutiva, se debe presentar la última factura de pago del servicio público o acreditar calidad de suscriptor potencial con la respectiva radicación de solicitud del servicio ante la empresa.

En caso de no contar con ninguno de los documentos anteriores, puede presentar la constancia de residencia, expedida por el alcalde municipal.

En el desarrollo de la asamblea constitutiva se debe levantar un registro de asistentes. Cada uno de los participantes de la reunión debe diligenciar y firmar una planilla donde se indique como mínimo la siguiente información: Nombre del departamento y del municipio donde funcionará el Comité, nombres y apellidos completos de los asistentes, documento de identificación, dirección, número de la última factura de cobro del respectivo servicio o documento que acredite su calidad de usuario o suscriptor potencial y firma (ver anexo 2). Además es necesario elegir o designar al presidente y al secretario de la asamblea, mediante el sistema de cuociente electoral.

Funciones del presidente y el secretario

El presidente y el secretario de la asamblea constitutiva cumplen las siguientes funciones:

- Verificar que los asistentes estén debidamente acreditados.
- Verificar que se cumpla con el mínimo de asistentes establecido para que haya quórum.
- Realizar el llamado a lista.



El presidente debe instalar la asamblea constitutiva, definir el orden del día para la sesión y ponerlo a consideración de los asambleístas. La prioridad en el orden del día es la conformación del CDCS, la elección del vocal de control y la definición del servicio o servicios que se van a fiscalizar y sus respectivas prestadoras. En el modelo de acta de la Asamblea Constitutiva se presenta una propuesta de orden del día (anexo 3).

Contenido del acta de la asamblea constitutiva del CDCS

El acta de la asamblea constitutiva de los CDCS contemplará, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Lugar, fecha y hora en que se realizó la asamblea.
- Determinación del servicio o servicios objeto de fiscalización por parte del comité.
- Nombre, apellido e identificación de los asistentes, tratándose de personas naturales; o nombre, naturaleza jurídica y representación legal, cuando se trate de personas jurídicas.
- Elección de los miembros del comité.
- Firma del presidente y del secretario de la asamblea.

El presidente de la asamblea constitutiva tendrá la obligación de custodiar el acta y hacer entrega de la misma al vocal de control, una vez sea elegido.

Asamblea de usuarios

Con el objetivo de garantizar la participación comunitaria en la vigilancia de la gestión pública y en la fiscalización de los servicios públicos domiciliarios, se conformará una asamblea de usuarios de la cual podrán hacer parte los asis-



tentes a las asambleas anteriores y cualquier usuario, suscriptor o suscriptor potencial que desee sumarse a ella⁷.

Vocal de control

Cada CDCS debe elegir al vocal de control que actuará como su representante ante las prestadoras de los servicios públicos, las entidades territoriales correspondientes y las autoridades nacionales, en lo que tiene que ver con la vigilancia de la gestión y la fiscalización de dichos servicios.

Funciones del Vocal de Control

Son funciones del Vocal de Control, las siguientes:

- Solicitar la inscripción del Comité de Desarrollo y Control Social ante el Alcalde.
- Solicitar el reconocimiento e inscripción ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios objeto de su fiscalización.
- Informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de la conformación del comité y de su elección como Vocal de Control. Para ello deberá presentar copia del acto administrativo de reconocimiento del comité, expedido por el Alcalde y copia del acta de la reunión del comité en que se efectuó su elección como Vocal de Control.
- Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y a cumplir estos.

⁷ Artículo 4° del Decreto 1429 de 1995.



- Recibir informes acerca del funcionamiento de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios objeto de su fiscalización, evaluarlos y promover ante éstas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean competencia de cada una de ellas.
- Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que le formulen al comité.
- Rendir trimestralmente al comité, informe de las labores adelantadas en ejercicio de sus funciones y recibir del mismo sus observaciones.
- Custodiar y llevar el registro de los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales que cumplan con los requisitos de ley y que hayan asistido a la asamblea constitutiva, o que con posterioridad a ella desean participar en la asamblea de usuarios.
- Presidir las asambleas de usuarios y la Junta Directiva del comité.
- Ser miembro, de las juntas directivas de las prestadoras oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal, o del comité de estratificación local, cuando sea asignado por el Alcalde.
- Someter a la vigilancia del fiscal los libros de cuentas de la Tesorería del comité.
- Ejercer las funciones que le delegue el comité en pleno.

Junta directiva del CDCS

Cada CDCS debe elegir una junta directiva: secretario, tesorero, fiscal y máximo cinco (5) miembros, según el reglamento adoptado. El vocal de control presidirá la junta directiva.



Impugnaciones

La constitución de los comités y las elecciones de sus juntas directivas podrán impugnarse ante el personero del municipio donde se realicen. Las decisiones de este serán apelables ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Procedimiento de impugnación

La impugnación de la elección de un vocal de control podrá ser intentada dentro de los dos (2) meses siguientes a la misma y se tramitará ante el personero del municipio en cuya jurisdicción va a funcionar el comité. Lo anterior debe realizarse con sujeción a las reglas previstas en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, en consonancia con las normas contenidas en los Capítulos I y IV del Título III de la Ley 1437 de 2011.

Reglamento del CDCS

El CDCS deberá elaborar su propio reglamento, el cual debe contener como mínimo:

- La determinación del servicio que será fiscalizado.
- Derechos, deberes y prohibiciones de los miembros del comité.
- Estructura y funciones de la junta directiva.
- Clases de reuniones, su convocatoria y quórum.
- Procedimientos para modificar el reglamento.
- Período de elección y causales de remoción del Vocal de Control y causales de disolución del comité.



Inscripción del CDCS ante la alcaldía

El vocal de control deberá tramitar la inscripción y el reconocimiento del CDCS y su representante ante la alcaldía del municipio o distrito, presentando copia del acta de la Asamblea Constitutiva y copia de la convocatoria.

El alcalde tendrá un plazo de ocho (8) días hábiles para el reconocimiento del CDCS; será causal de mala conducta para los alcaldes no reconocerlos dentro del término señalado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y vencido este término se entenderá que el comité ha sido inscrito y reconocido. En concordancia con lo anterior, el comité, a través del vocal de control, deberá protocolizar en una notaría, la copia de la solicitud de reconocimiento debidamente radicada en la alcaldía, junto con su declaración juramentada. Cuando no se cumpla con los requisitos para la inscripción o reconocimiento del CDCS, el Alcalde deberá conceder un plazo de cinco (5) días hábiles para que los interesados corrijan o adicione la solicitud presentada. Vencido dicho plazo sin que se hayan cumplido los requisitos legales para la constitución del comité, el Alcalde deberá emitir un acto administrativo negando el reconocimiento, contra el cual procede el recurso de reposición ante el respectivo Alcalde.

Reconocimiento e inscripción del CDCS ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios

Igualmente, deberá solicitar la inscripción ante el (los) prestador(es) objeto del control social, anexando el acto administrativo mediante el cual fueron reconocidos e inscritos por la alcaldía o el acta de protocolización de la notaría



cuando se haya configurado el Silencio Administrativo Positivo, por no inscribir y reconocer el CDCS, dentro del término señalado por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, y el acta en que conste la elección del vocal de control.

Período de los miembros del CDCS

Los miembros del CDCS serán elegidos para un período de dos (2) años que se iniciará el día de su elección. Estos seguirán ejerciendo sus funciones mientras se realiza una nueva elección, la cual debe efectuarse dentro de los seis (6) meses siguientes al vencimiento del respectivo período.

Período del vocal de control

El periodo del vocal de control es de dos (2) años y podrá continuar en ejercicio de sus funciones hasta tanto no se realice una nueva elección⁸.

**Es atributo de las organizaciones democráticas renovarse permanentemente.
Estimulemos la renovación periódica de los vocales y miembros de los CDCS**

Renovación del CDCS y del vocal de control

Las causas de renovación del comité y del vocal de control deben estar fijadas en el reglamento interno del comité, y en todo caso la decisión debe estar fundamentada en el análisis de los logros del vocal de control, acorde con los informes de gestión que éste o la junta directiva presente ante la asamblea.

8 Ley 142 de 1994, artículo 62, modificado por el artículo 10 de Ley 689 de 2001.



De acuerdo con el artículo 13 del Decreto 1429 del 25 de agosto de 1995, el vocal de control no puede invocar su calidad de vocal para ofrecer beneficio personal, ni actuar motivado por intereses políticos o ajenos a sus funciones, ni efectuar cobros a sus representados por realizar gestiones ante las autoridades o prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, el vocal de control está impedido legalmente para cobrar al Comité o al prestador vigilado cualquier tipo de gasto, sea este por honorarios, papelería, gastos de oficina, etc., por cuanto la labor que cumple no tiene ánimo de lucro ni permite que los costos que implique su labor sean remunerados.

Los mismos miembros del comité podrán convocar a una asamblea general para decidir, conjuntamente, si hay necesidad de renovar el comité y deben pronunciarse sobre la continuidad de los miembros de la junta directiva y su respectivo vocal de control.

Participación de los miembros del CDCS

En el reglamento del comité se puede incluir la conformación de subcomités, con el objeto de apoyar las tareas del vocal de control y la junta directiva. Estos subcomités podrían ser:

- Estudio del régimen tarifario.
- Divulgación y prensa.
- Financiero para la consecución de recursos.
- Capacitación para orientar a los usuarios para formular reclamos y divulgar los cambios normativos.
- Control interno que realice seguimiento a la gestión del vocal de control y la junta directiva.
- Tecnologías de la información y las comunicaciones.



Faltas absolutas de los miembros del CDCS

Las faltas absolutas de los miembros del CDCS son: muerte, renuncia o incapacidad física permanente.

Incompatibilidades e inhabilidades de los miembros de los CDCS

Las personas que cumplan la función de vocales de control de los CDCS, sus cónyuges o compañeros permanentes, y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, así como quienes sean sus pares en sociedades de personas, no podrán ser socios ni participar en la administración de las prestadoras que vigilen, ni contratar con ellas, con la comisión o comisiones de regulación competentes en el servicio o los servicios públicos domiciliarios que vigilen, ni con la SSPD, por el período de desempeño de sus funciones y un año más.

Los ediles, concejales, diputados y congresistas no podrán ser elegidos vocales de control de los CDCS.

La celebración de los contratos de prestación de los servicios públicos o, en general, de los que se celebren en igualdad de condiciones con quien los solicite, no dan lugar a aplicar estas inhabilidades e incompatibilidades.

Derechos de los miembros del CDCS

Son derechos de los miembros de los CDCS:

- Elegir y ser elegido como vocal de control.
- Asistir con voz y voto a las sesiones del comité.
- Ser orientado para hacer sus peticiones ante las empresas prestadoras.



- Participar en los procesos de capacitación que brinden las entidades como la Superservicios, prestadoras, autoridades municipales y departamentales.
- Proponer, a través del comité, programas y proyectos para mejorar y aportar al bienestar de la comunidad.

Deberes de los miembros del CDCS

Son deberes de los miembros de los CDCS:

- Participar activamente en las asambleas y reuniones que convoque el comité.
- Capacitarse en el tema de los servicios públicos domiciliarios, con mayor énfasis en el servicio que vigila, y divulgar su conocimiento.
- Conocer los procedimientos para la presentación de las peticiones, quejas y recursos ante los prestadores de servicios públicos, para replicarlo y orientar a los miembros del comité.
- Promover en la comunidad valores éticos y morales para usar adecuada y racionalmente los servicios públicos, y no apoyar comportamientos que atenten contra estos principios.
- Motivar la creación de los subcomités de trabajo y participar activamente en las labores asignadas.
- Exigir informes al vocal de control y a la junta directiva sobre la gestión que adelanten en el ejercicio de sus funciones.
- Impulsar procesos de cambio de cultura de los usuarios de los servicios, como uso racional del servicio y pago oportuno de las facturas.



- Presentar peticiones al prestador cuando existan problemas en la prestación del servicio público.
- Incentivar a la comunidad para que participe en todos los procesos del CDCS.

Causales de mala conducta de los servidores públicos

En las elecciones de los vocales, será causal de mala conducta para cualquier servidor público y en general para cualquier funcionario de una prestadora de uno o varios de los servicios públicos a que se refiere el artículo 62 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 10 de la Ley 689 de 2001, entorpecer o dilatar la elección, coartar la libertad de los electores o intervenir de cualquier manera a favor o en contra de los candidatos.

Funciones y facultades del CDCS

1. Funciones Legales

De acuerdo con el artículo 63 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 8° del Decreto 1429 de 1995, sus funciones legales especiales son:

- Proponer a 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 concertación con las empresas de servicios públicos domiciliarios y los municipios.
- Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.



- Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos presupuestales a los usuarios de bajos ingresos; examinar los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios; y proponer las medidas que sean pertinentes para el efecto.

2. Facultades reglamentarias

De acuerdo con lo previsto por el artículo 8° del Decreto 1429 de 1995, las facultades reglamentarias, son:

- Elegir al Vocal de Control y posesionarlo en el cargo.
- Elegir su Junta Directiva y posesionarlos en el cargo.
- Dictar su propio reglamento.
- Remover en cualquier tiempo, al Vocal de Control.
- Reglamentar la destinación de los fondos que sean adjudicados al Comité de Desarrollo y Control Social.
- Establecer las formas que el comité deba utilizar para la consecución de recursos destinados al cubrimiento de los gastos de funcionamiento del mismo.
- Proponer ante las entidades 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 dentro de sus posibilidades aporte los recursos logísticos o de cualquier otro orden, para que mediante la acción concertada de la comunidad con los municipios y las entidades, promuevan la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios.
- 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 arreglo a la ley.
- Colaborar con las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, con las autoridades del Gobierno Nacional, y con las demás organizaciones cívicas y comunitarias de la entidad territorial en la realización de programas y campañas de racionalización del uso de los servicios.
- Colaborar con los organismos de control, en sus actuaciones de forma tal que se represente a la comunidad, se cumpla con el principio de celeridad y economía de la función administrativa, y se coadyuve a las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios a mejorar aquellos aspectos en la prestación del servicio en los que existan deficiencias.
- Velar porque los mecanismos creados para una adecuada información a los usuarios, sobre las actividades y el funcionamiento de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, así como de los derechos y obligaciones que les asisten, sean efectivos y cumplan su cometido.
- Recibir y evaluar el informe trimestral que de su gestión presente Vocal de Control.
- Rendir un informe anual a la asamblea de usuarios.

Participación en el comité permanente de estratificación municipal

El vocal de control puede solicitar al alcalde ser incluido como representante de la comunidad en el comité permanente de estratificación. Sin embargo, no es obligación del alcalde designar al vocal de control en dicho comité.

Cuando cualquier persona natural o jurídica manifieste dudas sobre la correcta realización de la estratificación, el DANE emitirá concepto técnico y si lo considera necesario ordenará al alcalde la revisión general o parcial de la estratificación⁹.

También deberán volverse a realizar, adoptar o aplicar estratificaciones cuando el DANE mínimo cada cinco (5) años cambie las metodologías nacionales, o cuando por razones naturales o sociales dicha entidad considere que se amerita.

Unicamente por las circunstancias descritas el Alcalde podrá dejar sin efectos los decretos de adopción y aplicación de las estratificaciones, y para las revisiones generales aquí previstas aplicarán las competencias y los plazos de control y vigilancia.

Se recomienda al vocal de control estudiar las metodologías de estratificación, las cuales pueden ser consultadas en la página web: www.dane.gov.co

Apoyo a los CDCS

Los CDCS cuentan con opciones de apoyo por parte de diversas entidades, para las cuales la ley ha señalado las siguientes funciones:

Para las alcaldías:

- Velar por la conformación de los comités en su jurisdicción¹⁰.

⁹ Ley 732 de 2002, artículo 5°.

¹⁰ En más de la mitad de los municipios colombianos no se han conformado los CDCS y, por ende, no hay vocales de control, hecho que no contribuye al control social de los servicios públicos. La tarea colectiva es estimular la conformación de CDCS y renovar los existentes.



Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

- Reconocer dentro del término de quince (15) días hábiles a los comités que soliciten su inscripción previa verificación del cumplimiento de requisitos.
- Llevar un registro actualizado de los comités de desarrollo y control social y vocales de control que sean reconocidos e inscritos por la alcaldía.
- Colaborar con los comités mediante su capacitación y asesoría permanente.
- Escoger entre los vocales de control de los comités de desarrollo y control social del respectivo servicio, registrados ante la alcaldía, a aquellos que conformarán la tercera parte de los miembros de la junta directiva de las empresas 100% oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal.

Para las gobernaciones:

- Promover y coordinar la participación de la población en la constitución de los comités, por medio de una acción extensiva en su jurisdicción; además, apoyar y promover asociaciones departamentales de comités.
- Asegurar, en coordinación con los municipios y la Superservicios, la capacitación de los vocales de control, para dotarlos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los comités.

Para las personerías:

- Prestar asesoría a los suscriptores, potenciales suscriptores o usuarios en la presentación de reclamaciones e interposición de recursos,



cuando lo soliciten personalmente¹¹. El usuario o peticionario debe presentar su solicitud de forma individual o a través de un tercero apoderado o un mandante, porque estas entidades no tienen funciones de representación.

- Presentar directamente peticiones o solicitudes de carácter general que contengan la problemática de la comunidad en relación con los servicios públicos domiciliarios, como representante de esta, mas no en asuntos de carácter individual o particular.

Para la Superservicios:

- En coordinación con los departamentos y municipios, asegurar la capacitación de los vocales de control, para dotarlos de instrumentos básicos que permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los CDCS.
- Diseñar y poner en funcionamiento un sistema de vigilancia y control que permita apoyar las tareas de los CDCS. Con tal fin, deberá proporcionar a las autoridades territoriales el apoyo técnico, la capacitación, orientación y los elementos de difusión necesarios para la promoción de la participación comunitaria.
- Llevar un sistema de información actualizado de los CDCS existentes y vocales de control.
- Decidir los recursos de apelación, en relación con las decisiones que en primera instancia adopten los personeros sobre la impugnación de la elección de los vocales de control.
- Sancionar a las empresas que no respondan oportuna y adecuadamente a las quejas de los usuarios.

¹¹ Ley 142 de 1994, artículo 157.



Interacción de las entidades prestadoras con los CDCS

Corresponde a las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios:

- Asegurar en coordinación con los municipios y con la Superservicios, la capacitación de los vocales de control para dotarlos de instrumentos básicos que les permitan organizar mejor su trabajo y contar con la información necesaria para representar a los comités.
- Reconocer de oficio e inscribir los CDCS conformados.
- Dar atención oportuna a las consultas y solicitudes de información que formulen los vocales de control y tramitar las quejas y denuncias que estos planteen ante la empresa.
- Llevar un registro actualizado de los comités inscritos y de sus correspondientes vocales de control.

Coordinación interinstitucional

La adecuada prestación de los diferentes servicios públicos domiciliarios exige la coordinación de la Superservicios, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Ministerio de Minas y Energía, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Salud, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y las comisiones de regulación.

Los usuarios, vocales de control y miembros de los CDCS deben hacer seguimiento a las disposiciones y medidas que adopten estas entidades, para ejercer adecuadamente sus funciones.



3. Vocal de control social



Es el representante del CDCS ante el municipio, las autoridades nacionales y las prestadoras que vigila el comité. La elección del vocal de control es por decisión mayoritaria de los miembros del comité.

Perfil del vocal de control

Para realizar las importantes funciones a su cargo, esta entidad considera importante que el vocal de control cuente con las siguientes habilidades:

- Facilidad de expresión, argumentación y comunicación.
- Conocimiento de la normativa de los servicios públicos domiciliarios y de la participación ciudadana.
- Capacidad de denunciar la problemática que sufre la comunidad que representa ante las prestadoras.
- Comprensión de las posibilidades técnicas de la prestación del servicio, limitaciones y potencialidades de las prestadoras, para saber qué pedir y qué esperar de ellos.
- Exigir a las prestadoras que entreguen la información de forma clara, suficiente y oportuna.
- Actitud respetuosa para construir una relación armoniosa entre prestadora y usuario.
- Conocimientos de informática.



- Capacidad y generosidad para preparar a las nuevas generaciones de vocales de control.
- Liderazgo para mantener activo al CDCS y gestionar su consolidación.

Funciones del vocal de control

El vocal de control ejerce las siguientes funciones:

1. Solicitar la inscripción del CDCS ante el alcalde, presentando copia del acta de la respectiva asamblea constitutiva¹². Igualmente, solicitar la inscripción del vocal de control, adjuntando el acta de la reunión del comité en que se efectuó su elección.
2. Solicitar el reconocimiento e inscripción del CDCS y del vocal de control ante las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios objeto de su fiscalización.
3. Informar a la Superservicios de la conformación del comité y de su elección como vocal de control, presentando copia del acto administrativo de reconocimiento del comité, expedido por el alcalde y copia del acta de la reunión del comité en que se efectuó su elección.
4. Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarla a defender aquellos y a cumplir estos.
5. Recibir informes de los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales del respectivo servicio, acerca del funcionamiento de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios objeto de su fiscalización, evaluarlos y promover ante estas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean competencia de cada una de ellas.

¹² Decreto 1429 de 1995, artículo 3°.

6. Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que le formulen al comité.
7. Rendir informe trimestral al comité, sobre las labores adelantadas en ejercicio de sus funciones, y recibir las observaciones por parte del mismo.
8. Custodiar y llevar el registro de los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales que cumplan con los requisitos de ley y que hayan asistido a la Asamblea Constitutiva, o que con posterioridad a ella desean participar en la Asamblea de Usuarios.
9. Presidir las asambleas de usuarios y la junta directiva del comité.
10. Ser miembro de las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios del orden municipal o del comité de estratificación local, cuando sea asignado por el alcalde.
11. Ejercer las funciones que le delegue el comité en pleno.
12. Someter a la vigilancia del fiscal los libros de cuentas de la tesorería del comité.
13. Las demás que le asigne la ley.

Efectuar reclamaciones, peticiones, quejas o recursos en interés particular, no es función del vocal de control. Este cargo no puede utilizarse para representar a un usuario ante la prestadora, a menos que el usuario lo autorice por escrito. No obstante, el vocal de control sí debe estar capacitado para presentar una denuncia en contra de una conducta de la prestadora, que esté poniendo en riesgo el interés general, es decir, que afecte o pueda afectar a toda su comunidad.

Además el vocal de control puede realizar otras acciones como:

- Adelantar campañas sobre el uso racional de los servicios públicos domiciliarios.



- Difundir los deberes y derechos de los usuarios.
- Motivar a la comunidad para que participe en la búsqueda de soluciones a los problemas de prestación de los servicios públicos domiciliarios, en conjunto con las prestadoras.

Trámite de quejas y denuncias

El vocal de control debe priorizar la gestión de las quejas sobre situaciones que afectan a la comunidad, frente a las reclamaciones individuales.

Si las quejas de los usuarios son repetitivas por la misma causal, el vocal debe buscar soluciones conjuntas entre la comunidad y la prestadora.

Si percibe actos de corrupción en una empresa de carácter oficial, debe ponerlos en conocimiento de la personería municipal o a través de la Línea anticorrupción del Gobierno Nacional: 018000-913040 www.anticorrupción.gov.co

Si la prestadora no toma correctivos sobre las quejas de los usuarios, el vocal debe acudir a la Superservicios.

Incompatibilidades e inhabilidades de los vocales de control

Los vocales de control de los CDCS, sus cónyuges y compañeros permanentes y sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad, y primero civil, así como quienes sean sus pares en sociedades de personas, no podrán ser socios ni participar en la administración de las empresas de servicios públicos que desarrollen sus actividades en el respectivo municipio, ni contratar con ella, con las comisiones de regulación, ni con la Superservicios.

La incompatibilidad e inhabilidad se extenderá hasta dos (2) años después de haber cesado el hecho que le dio origen.



La celebración de los contratos de prestación de los servicios públicos o, en general, de los que se celebren en igualdad de condiciones con quien los solicite, no dan lugar a aplicar estas incompatibilidades o inhabilidades.

Los ediles, concejales, diputados y congresistas no podrán ser elegidos vocales de control de los CDCS.

Capacitación de los vocales de control

De acuerdo con la competencia y especialidad de cada entidad, los siguientes organismos deberán ofrecer capacitación a los vocales de control para organizar mejor su trabajo y desempeñar adecuadamente sus funciones:

- Alcaldía
- Gobernación
- Personería
- Prestadoras
- Ministerios
- Comisiones de regulación
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Se sugiere consultar las páginas web de las citadas entidades, con el fin de conocer los programas de capacitación que ofrecen y solicitar su inscripción y participación en los mismos.

Luego de la capacitación recibida, el vocal de control debe organizar a los miembros de su CDCS y divulgar lo aprendido. Si necesita un experto que profundice algunos temas, puede buscar apoyo en las citadas entidades o prestadoras de servicios, de acuerdo con el tema a abordar.



Participación de los vocales en la junta directiva

La junta directiva de la empresa de servicios públicos del municipio debe estar conformada, en una tercera parte, por vocales de control; por lo tanto, si existen varios en un mismo municipio, el alcalde tiene el deber de escoger los vocales que participarán en la junta directiva¹³.

Comités de estratificación

Las normas no obligan al alcalde a incluir entre los miembros del Comité de Estratificación a los vocales de control. No obstante, si un vocal está interesado en participar en dicho comité, puede presentar al alcalde su intención; este, estudiará la viabilidad de la propuesta y podrá aceptarla o negarla.

El vocal puede acudir al DANE como ente responsable de definir la metodología de estratificación para aclarar sus dudas:

13 Ley 142 de 1994, artículo 14, numeral 5.



Transversal 45 N° 26-70, interior 1 CAN

Zona postal 611. Bogotá, D. C.

Conmutador 57(1) 5978300

Fax 57(1) 5978389

dane@dane.gov.co

El vocal también puede consultar sobre estratificación en la oficina de planeación municipal o en planeación departamental.

Prohibición a los vocales de control

El vocal de control no podrá invocar su calidad de tal, para obtener beneficio personal, ni actuar motivado por intereses políticos o ajenos a sus funciones. Tampoco podrá efectuar cobros a sus representados por realizar gestiones ante las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

La contravención a esta prohibición podrá dar lugar a las sanciones previstas en el reglamento del comité de desarrollo y control social.





4. Mecanismos jurídicos del control social



Algunas herramientas que permiten una relación armónica entre la ciudadanía y el Estado son:

- Derecho de petición
- Audiencia pública de Rendición de Cuentas
- Acción de cumplimiento
- Acción de tutela
- Acción popular
- Denuncia
- Queja
- Acción de nulidad y restablecimiento del derecho

4.1. Derecho de petición

Es el derecho que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas, de interés general o particular, a las autoridades públicas o a los particulares que cumplen función pública, como es el caso de las prestadoras de servicios públicos, con el fin de que le sean resueltas en el término establecido, de fondo y respondiendo a todas las pretensiones.

Este derecho fundamental está consagrado en el artículo 23 constitucional y en la Ley 1755 de 2015. Para los servicios públicos domiciliarios, este derecho se consagra en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, 123 del Decreto 2150 de 1995 y en el artículo 9° del Decreto 2223 de 1996.

Las peticiones pueden ser verbales o escritas, a nombre propio o a través de un autorizado o representante, que no tiene que ser abogado.

Quien recibe el derecho de petición no se puede limitar a dar una respuesta superficial; está obligado a responder de fondo, sin que la respuesta necesariamente deba resultar favorable al peticionario, es decir, debe resolver de fondo y a todos los interrogantes, responder la consulta o suministrar la información correspondiente, entre otros.

Plazos legales para responder las peticiones

De acuerdo con lo previsto por el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, las prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, cuentan con 15 días hábiles, contados a partir del mismo día en que se radica la petición, para emitir respuesta de fondo y a cada una de las pretensiones.

Con fundamento en la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son los siguientes:

- Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Está sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Peticiones de información y copia de documentos: diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente.

- Consultas: treinta (30) días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación.

Contenido del derecho de petición

- Autoridad o persona a quien va dirigido
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si lo hubiere.
- Número de identidad del solicitante.
- Dirección completa, donde se le debe enviar la respuesta.
- Objeto de la petición y razones en que se apoya.
- Relación de los documentos que se acompañan.
- Firma del peticionario.

4.2. Audiencia pública de Rendición de Cuentas

Es una reunión entre la comunidad y las entidades públicas, con el fin de informar, explicar y evaluar su gestión, y poder buscar la transparencia de la gestión pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía fueron establecidas por el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia y en los artículos 38 y 39 de la ley 489 de 1998.

En 2010, el Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) consideró importante emitir un documento, en el cual se emitieran lineamientos unificados en torno a la realización de la audiencia pública para rendirle cuentas a la ciudadanía sobre la gestión pública, en todos los temas de interés nacional.

Fue así como, debido a estudios de diagnóstico importantes emitidos por las entidades estatales como el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (PPLC), el CONPES decidió emitir el citado documento, en el que expuso cuál fue el interés que indujo a producir la “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”, así:

Manual único de rendición de cuentas

El 14 de julio de 2014, el Comité Técnico de la Política Pública de Rendición de Cuentas, integrado por la Presidencia de la República-Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, elaboraron el Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual incluye los lineamientos metodológicos y las orientaciones básicas que deben tener en cuenta las entidades públicas de la rama ejecutiva, al diseñar la estrategia de rendición de cuentas y puedan ajustarse al marco general de la política nacional fijada en el documento Conpes 3654 de abril de 2010.

“...La iniciativa de presentar esta política al CONPES obedece a la necesidad de mejorar la transparencia del sector público colombiano y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de las entidades públicas, la responsabilidad de las autoridades públicas por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social. El objetivo principal es mejorar la rendición de cuentas que realizan las entidades públicas de la rama ejecutiva nacional y territorial a los ciudadanos”.

Pueden intervenir en una audiencia pública de rendición de cuentas:

1. Cualquier ciudadano interesado en conocer la información y explicaciones sobre la gestión de una entidad pública.
2. Los funcionarios de la entidad pública que rendirá cuentas.
3. Los Directivos de la entidad que rinde cuentas a la ciudadanía, sobre sus funciones misionales, financieras, administrativas y de cualquier otra índole, siempre y cuando no sea un tema contra el cual proceda la reserva legal.
4. Los funcionarios de las entidades de vigilancia y control.
5. Los representantes de cualquier organización de control social o veeduría ciudadana o de organizaciones no gubernamentales.

Elementos de la Rendición de Cuentas, de acuerdo con el Manual Único

1. Información de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública, que se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de ésta y el cumplimiento de sus metas misionales.
2. Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión, se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios presenciales o virtuales, donde se mantiene un contacto directo, es decir, existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.
3. Incentivos a los servidores públicos y a los ciudadanos, son aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, es decir, llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiori-

zación de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.

Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

4.3. Acción de cumplimiento

Es una acción establecida en el artículo 87 de la Constitución, reglamentada por la Ley 393 de 1998, con el fin de brindar al ciudadano la oportunidad de exigir a las autoridades el cumplimiento de una norma con fuerza material de ley o de un acto administrativo.

Esta acción exige constituir la renuencia, para lo cual el accionante previamente debe haber reclamado el cumplimiento del deber legal o administrativo a la autoridad, y esta haberse ratificado en su incumplimiento o no contestado dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la solicitud.

Puede ser interpuesta por todos los ciudadanos, las organizaciones sociales y los siguientes servidores públicos: Procurador General de la Nación, procuradores delegados regionales y provinciales, el Defensor del Pueblo y sus delegados, los personeros municipales, el Contralor General de la República, y los contralores departamentales y municipales.

Debe ser interpuesta ante el tribunal administrativo con jurisdicción en el lugar donde ejerce sus funciones la autoridad pública demandada.

Procedibilidad de la acción de incumplimiento

La acción de cumplimiento se interpone contra la autoridad administrativa o particular que en ejercicio de funciones públicas no cumpla una norma con fuerza material de ley o acto administrativo.

No procede una acción de cumplimiento cuando la protección de derechos puede ser garantizada mediante una acción de tutela, ni cuando el afectado adelanta o ha adelantado otra acción para lograr el cumplimiento de la norma con fuerza material de ley o acto administrativo, por ejemplo con acciones contractuales, de nulidad y de restablecimiento del derecho, y por último, cuando se busca el cumplimiento de normas que establezcan gastos.

Forma de presentación

En caso de urgencia o cuando el solicitante no sepa leer y escribir, o sea menor de edad, la acción podrá ser ejercida verbalmente. En los demás casos, debe presentarse por escrito en un documento que contenga la información del accionante (nombre, identificación, dirección); que mencione la ley o acto administrativo incumplido y la autoridad que debe cumplir dicha norma; que narre los hechos que justifican su solicitud, y que anexe las pruebas que quiera hacer valer.

Procedimiento

El juez tiene un plazo de tres (3) días para decidir si la admite o no; de ser admitida, se le notifica al demandado. Después de ser notificado, este último tiene un plazo de tres (3) días para contestar la demanda de cumplimiento y presentar o solicitar pruebas. A partir de la admisión de la solicitud, hay un

plazo de veinte (20) días para tomar una decisión final. Luego, si se prueba que la autoridad demandada efectivamente ha omitido la aplicación de la ley o acto administrativo, el juez ordena el cumplimiento inmediato del deber incumplido.

Quien incumplió tiene un plazo no superior a diez (10) días hábiles, a partir de la fecha de notificación del fallo, para cumplir con la orden del juez. El fallo podrá impugnarse ante el Consejo de Estado y esta segunda instancia cuenta con diez (10) días para decidir.

Incumplimiento del fallo

Si el responsable no cumple el deber señalado en el fallo, el juez le pedirá al jefe de la entidad que lo haga cumplir y que abra un proceso disciplinario. En caso de que este no haga lo que se le ordena, el juez podrá abrir proceso contra él y sancionarlo por desacato, junto con el responsable, para hacer efectivo el cumplimiento de la sentencia.

4.4. Acción de tutela

Es una acción consagrada en el artículo 86 de la Constitución y en los Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992, mediante la cual cualquier ciudadano puede solicitar a un juez la protección rápida y eficaz de sus derechos fundamentales¹⁴, cuando estos se vean amenazados o violados por autoridad pública o por particulares.

14 Los derechos fundamentales permiten que las personas se desarrollen plenamente como seres humanos. En virtud de estos se puede exigir a los demás que tengan o dejen de tener determinadas conductas con el fin de garantizar un tratamiento digno.

Los derechos fundamentales se clasifican en:

Derechos que protegen a la persona: el derecho a la vida; a no ser sometido a desaparición forzada, a torturas ni a tratos ni a penas crueles, inhumanos o degradantes; a la dignidad humana, a la igualdad, a la libertad; al honor, la intimidad y al buen nombre; a la honra; a poder adquirir derechos y obligaciones según la ley; a no ser víctima de la esclavitud, la servidumbre y el tráfico de seres humanos en cualquier forma; a tener una familia; respetar los derechos de los niños.

Derechos que potencian la libertad y el desarrollo de la personalidad: derecho al libre desarrollo de la personalidad y a la libertad de conciencia; a la libertad de cultos; a la libertad de expresión e información; a la libre circulación por el territorio colombiano, a entrar y salir de él, y a permanecer y a establecerse en Colombia; al trabajo y a la seguridad social; a escoger libremente profesión u oficio; a la libertad de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra, a los asociados; a formar sindicatos y a realizar huelga (siempre que no se trate de un servicio público esencial), y al reconocimiento de la personería jurídica.

Derechos que permiten participar en el manejo de lo público: derecho a elegir y ser elegido, a participar activamente en política, usando todas las herramientas previstas en la Constitución, y derecho a recibir educación constitucional e instrucción cívica.

Derechos que posibilitan el trato justo en la relación con el Estado: derecho de petición; derecho a la defensa; al debido proceso; a presentar hábeas corpus (en caso de ser detenido ilegalmente); a la inviolabilidad del domicilio; el derecho de la persona a no declarar

contra sí misma o contra sus parientes cercanos; a no sufrir destierro, prisión perpetua o confiscación; el derecho a asilarse.

Los derechos no consagrados por la Constitución como fundamentales pueden ser considerados como tales, si su violación o amenaza pone en peligro o vulnera un derecho fundamental. El derecho a la salud, por ejemplo, puede ser considerado y presentado como fundamental si al violarlo se afecta el derecho a la vida.

No procedencia de la acción de tutela

No aplica la acción de tutela en los siguientes casos:

- Cuando es posible acudir a otros medios de defensa ante los jueces, por ejemplo, cuando a una persona no le pagan sus prestaciones sociales, debe intentar conciliar o acudir a un juzgado laboral.
- Para proteger un derecho susceptible de ser defendido mediante el hábeas corpus.
- Para proteger derechos colectivos.
- Cuando se trata de actos de carácter general, impersonal y abstracto, para los cuales no se puede identificar responsables o el derecho violado o amenazado.
- Para cuestionar la legalidad de decisiones administrativas.

Accionantes

Cualquier persona que considere que sus derechos han sido vulnerados puede interponer acción de tutela ante los jueces y tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurrió la violación o amenaza.

Forma de presentación

La acción de tutela se presenta en forma escrita o verbal, en caso de urgencia o cuando el solicitante no sepa leer y escribir, o sea menor de edad. Debe hacerse un relato claro de los hechos que han amenazado el derecho, anexando las pruebas, el nombre de la autoridad o el particular que violó el derecho; señalar el derecho fundamental violado; incluir nombre, identificación, dirección y teléfono. No requiere de abogados para presentarla.

Trámite prevalente

La acción de tutela tiene un trámite que prevalece y se prefiere a otros. El juez debe pronunciarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la presentación.

Fallo

Si el derecho fue violado o amenazado por una autoridad, el juez debe disponer que, en un máximo de cuarenta y ocho (48) horas posteriores al fallo, cese la violación o amenaza del derecho. El fallo se debe notificar a más tardar al día siguiente, por telegrama.

Si esto no sucede, el juez puede recurrir a los medios necesarios, aun a la fuerza pública, para garantizar el libre ejercicio del derecho. Si en cuarenta y ocho (48) horas después de pronunciado el fallo, este no se cumple, el juez se dirigirá al superior del responsable para obligar a cumplirlo y abrir el correspondiente proceso disciplinario; además podrá sancionar por desacato al responsable y a su superior hasta que se cumpla la sentencia. Si la acción que afecta el derecho es un hecho específico o amenaza, se ordenará que cese de inmediato.

Impugnación del fallo

Si el solicitante, la autoridad, el representante del órgano correspondiente o el defensor del pueblo no están de acuerdo con la decisión, cualquiera de ellos puede pedir una revisión del fallo que debe llevarse a cabo a los tres (3) días de su notificación, sin que por eso pueda posponer su cumplimiento inmediato.

4.5. Acción popular

Es una acción consagrada en el artículo 88 de la Constitución Política y desarrollada en la Ley 472 de 1998, para la defensa y protección de los derechos e intereses colectivos, para evitar el daño, detener el peligro, la amenaza o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o cuando sea posible, para devolver las cosas a su estado anterior. Se puede utilizar frente a toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares que amenace o cause agravio a cualquier derecho colectivo.

Derechos e intereses colectivos que protege

Derechos relacionados con la protección del medio ambiente

- Goce de un ambiente sano, conforme a lo dispuesto en la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias.
- Existencia del equilibrio ecológico y el manejo y aprovechamiento racional de los recursos naturales para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución.
- Conservación de las especies animales y vegetales, la protección de áreas de especial importancia ecológica, de los ecosistemas

situados en las zonas fronterizas, así como los demás intereses de la comunidad relacionados con la preservación y restauración del medio ambiente.

- Prohibición de la fabricación, importación, posesión y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, así como la introducción al territorio nacional de residuos nucleares o tóxicos.

Derechos relacionados con la protección de lo público

- Moralidad administrativa.
- Goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público.
- Defensa del patrimonio público, derechos relacionados con la seguridad y los servicios públicos y sociales.
- Seguridad y salubridad pública.
- Acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública.
- Acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.
- Derecho a la seguridad y prevención de desastres previsibles técnicamente.

Otros derechos

- La defensa del patrimonio cultural de la nación.
- La libre competencia económica.
- Los derechos de los consumidores y usuarios.
- La realización de las construcciones, edificaciones y desarrollo urbano respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes.

Si el demandado es una entidad pública o un particular que cumple funciones públicas, el competente para conocer de la acción es el tribunal administrativo del lugar de los hechos o del lugar de domicilio del presunto responsable de la amenaza.

Si el demandado es un particular, el juez competente es el ordinario civil del circuito.

4.6. Denuncia penal

Es la puesta en conocimiento de las Unidades de Reacción Inmediata de la Fiscalía (URI) de hechos constitutivos de un delito, como:

Peculado: mal uso de los bienes públicos.

Concusión: acto de un funcionario público al recibir algún beneficio de parte de un ciudadano atemorizado por la autoridad que aquel representa.

Cohecho: funcionario que recibe algún beneficio para retardar una acción que depende de él.

Celebración indebida de contrato: celebración de un contrato que busca satisfacer intereses de tipo personal de un funcionario.

Tráfico de influencias: delito que comete un particular o un servidor público cuando, a cambio de beneficios económicos, ofrece a un tercero un favor de la administración pública.



Enriquecimiento ilícito: aumento injustificado del patrimonio de un servidor público como resultado del ejercicio de sus funciones.

Prevaricato: pronunciamiento contrario a la ley por parte de un funcionario público.

Abuso de autoridad: ejercicio excesivo de las funciones por parte de un servidor público, de manera arbitraria e injusta.

Una denuncia se puede presentar verbalmente o por escrito. Esta debe incluir los datos de quien la presenta (nombre, identificación, edad, estado civil, dirección y teléfono del lugar de residencia y trabajo), y el juramento de que se dirá solo la verdad (quien recibe la denuncia advierte que las mentiras en la denuncia se constituyen en un delito que se llama falso testimonio).

Derechos que tiene el denunciante

- Ampliar la denuncia.
- Apelar una resolución inhibitoria (es decir, la decisión de no continuar con el proceso penal); el denunciante se dirige por escrito al superior jerárquico del fiscal que tomó la decisión con el fin de exponer las razones por las cuales no está de acuerdo con la decisión. El denunciante puede apelar personalmente o contratar un abogado que lo represente.
- Constituirse en parte civil dentro del proceso penal, con el fin de recibir una indemnización, cuando ha sido perjudicado por los hechos denunciados.
- Conocer el expediente, solo en caso de apelar la resolución inhibitoria o de constituirse en parte civil.

4.7. Queja disciplinaria

Es la denuncia que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos por la forma como desarrollan sus funciones, conforme a la Ley 734 de 2002 - Código Disciplinario Único.

Se presenta ante la Procuraduría General de la Nación, las personerías y oficinas de control interno disciplinario de las entidades públicas.

Cuando se trate de violaciones a los deberes profesionales se deben presentar ante el respectivo consejo profesional. A manera de ejemplo, la conducta de los ingenieros la vigila el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería (Copnia).

4.8. Acción de nulidad y restablecimiento del derecho

Es una acción judicial consagrada en el artículo 138 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 de 2011. Procede cuando se lesiona un derecho subjetivo.

La finalidad de la acción de nulidad y restablecimiento del derecho es declarar nulo el acto administrativo expedido por la empresa o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La competencia para su trámite es de los jueces administrativos del Tribunal de lo Contencioso Administrativo y el Consejo de Estado. Se debe interponer dentro de los cuatro (4) meses siguientes, contados a partir del día siguiente de la publicación, notificación, comunicación o ejecución del acto administrativo del caso.

La acción de nulidad y restablecimiento del derecho siempre debe tramitarse a través de un abogado.



5. Procedimiento de reclamación en servicios públicos domiciliarios



Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos (PQR) ante las empresas prestadoras de servicios públicos, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato, para lo cual debe dirigirse, inicialmente, a la prestadora del servicio, también llamada operador.

Si el usuario o suscriptor no está conforme con la respuesta del prestador, debe interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pueda revisar la actuación de la prestadora.

Obligaciones de las prestadoras

Las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de implementar una oficina de peticiones, quejas y reclamos para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios y los suscriptores reales en relación con el servicio que reciben y los potenciales respecto de la solicitud de prestación de un servicio.



Medios para presentar las PQR

Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, por teléfono, correo ordinario, fax y/o correo electrónico o por la página web de la prestadora.

Los motivos de queja pueden ser por:

- La forma y condiciones en que se presta el servicio.
- La actuación de algún funcionario de la prestadora.

Reclamo

Un reclamo es una solicitud con el objeto de que la empresa revise la facturación del servicio. La prestadora no puede exigir que el usuario pague previamente la factura para así darle trámite a la reclamación, pues esta es justamente sobre los valores facturados.

Oportunidad para presentar el reclamo

Los reclamos en contra de una factura, pueden presentarse dentro de los cinco (5) meses siguientes a la emisión de la misma.

Procedimiento para presentar peticiones

Las peticiones se pueden hacer en forma escrita o verbal, en la oficina de atención al cliente de la empresa o por medio electrónico o virtual.

Para presentar derechos de petición debe suministrar la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige.
- Descripción clara de las razones que fundamentan la petición.

- Objeto de la petición (lo que se pretende que el prestador conceda).
- Relación de los documentos que anexa, si los hubiere.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad.
- Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, número telefónico y correo electrónico.
- Firma del peticionario.
- Presentarla ante la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos del prestador de servicios públicos domiciliarios que corresponda.

El prestador tiene quince (15) días hábiles para responder, contados a partir del mismo día en que se radique el derecho de petición.

Ante una petición se pueden presentar los siguientes eventos:

- Que la petición del usuario sea acogida por la prestadora.
- Que la respuesta de la empresa no sea satisfactoria, en cuyo caso, se puede interponer el recurso de reposición y en subsidio el recurso de apelación ante la prestadora.
- Que la prestadora no responda oportunamente, no conteste a todas las peticiones, no conteste de fondo o notifique indebidamente, configurándose el Silencio Administrativo Positivo (SAP).

Deber del usuario o suscriptor

El derecho de presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime del deber de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.



Acción ante el sistema judicial

Si después del trámite ante la prestadora y ante la Superservicios, el usuario o suscriptor no queda satisfecho, puede acudir a la acción de nulidad y restablecimiento del derecho, conforme con la Ley 1437 de 2011, para lo cual sí se requiere actuar a través de abogado.



6. Regulación



Concepto de regulación

La regulación¹⁵ es la facultad de dictar normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y la ley, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la ley y los reglamentos. Esta definición debe complementarse con las facultades de las comisiones de regulación contenidas en el artículo 73 de la Ley 142 de 1994.

La regulación no incluye la vigilancia y el control de los prestadores de servicios públicos, esta labor se le encomendó a la Superservicios.

- Con la regulación se busca lograr que los servicios públicos domiciliarios se presten al mayor número posible de personas, al menor costo posible para los usuarios y con una remuneración adecuada para las empresas que permita garantizar calidad, cobertura y expansión.

¹⁵ Ley 142 de 1994, numeral 14.18 del artículo 14.



- Al regular los servicios públicos domiciliarios de manera técnica, independiente y transparente, promoviendo el desarrollo sostenido de estos sectores, regulando los monopolios, incentivando la competencia donde sea posible, se atienden oportunamente las necesidades de los usuarios y las empresas.
- La regulación permite establecer reglas que protejan tanto al inversionista como a los usuarios.
- En la regulación, el mercado y el Estado no son opuestos, esta permite que ambos se relacionen, con el fin de generar mecanismos que promuevan el bienestar social.

Como en algunas actividades de la prestación de los servicios públicos domiciliarios se presentan monopolios, es difícil conseguir un sistema de precios que deje satisfechos a empresas y usuarios. Por tanto, el Estado interviene, a través de las comisiones de regulación, para asignar los recursos de una manera más eficiente.

Al regular se busca un equilibrio entre los intereses de los usuarios, de las empresas y del Estado; promover la inversión mediante reglas claras de participación en el sector; dinamizar el sector de servicios públicos, e incentivar la competencia en el mismo.

Competencias frente a las tarifas de servicios públicos domiciliarios:

- Las empresas deben elaborar sus estudios de costos y tarifas de acuerdo con las metodologías expedidas por las comisiones de regulación.
- Las juntas directivas de las empresas aprueban las tarifas y los estudios de costos.
- La Superservicios vigila y controla su cumplimiento.



Las comisiones de regulación no aprueban tarifas fijan los criterios y la metodología para que las empresas de servicios públicos domiciliarios puedan determinar o modificar los precios máximos para los servicios ofrecidos al usuario o consumidor.

Comisiones de regulación de los servicios públicos domiciliarios

Son unidades administrativas especiales, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscritas al respectivo ministerio, creadas según los artículos 68 a 74 de la Ley 142 de 1994.

Existen dos (2) comisiones: la de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), adscrita al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible; la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), adscrita al Ministerio de Minas y Energía.

Integración de las comisiones

1. Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA)

Conformada por:

- El Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible o su delegado, quien la presidirá.
- El Ministro de la Protección Social o su delegado.
- El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.



- Tres (3) expertos, de dedicación exclusiva, nombrados por el Presidente de la República por períodos fijos de cuatro (4) años, no sometidos a las reglas de la carrera administrativa.
- El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado asistirán a la Comisión de Regulación con voz, pero sin voto.

Regulación de acueducto y alcantarillado - Resolución CRA 287 de 2004

Norma que establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Regulación de aseo - Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 y Resolución 720 de 2015

Normas que establecen la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación del servicio de aseo.

2. Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG)

Tiene como misión regular los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP), de manera técnica, independiente y transparente, promoviendo el desarrollo sostenido de estos sectores, regulando los monopolios, incentivando la competencia donde sea posible y atendiendo oportunamente las necesidades de los usuarios y las empresas de acuerdo con los criterios establecidos en la ley.



Conformada por:

- El Ministro de Minas y Energía, quien la presidirá.
- El Ministro de Hacienda y Crédito Público.
- El Director del Departamento Nacional de Planeación.
- Ocho (8) comisionados expertos en asuntos energéticos, de dedicación exclusiva, nombrados por el Presidente de la República por periodos de cuatro (4) años, no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa.
- El Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.
- El Superintendente de Industria y Comercio podrá ser invitado para los temas que correspondan a combustibles líquidos.

Los ministros solo podrán delegar su participación en los viceministros. El director del Departamento Nacional de Planeación solo podrá delegar su participación en un subdirector y el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios solo podrá delegar su participación en un Superintendente Delegado.

Funciones relevantes de las comisiones

- Regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos cuando la competencia no sea, de hecho, posible; y, en los demás casos, promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que la operación de los monopolistas o de los competidores sea económicamente eficiente, no implique abuso de posición dominante, y estos produzcan servicios de calidad.



- Establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos, cuando ello corresponda al régimen de libertad regulada o libertad vigilada previsto en el artículo 88 de la Ley 142 de 1994, y señalar cuando haya suficiente competencia, para que la fijación de las tarifas sea libre.
- Emitir concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Las comisiones podrán limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.
- Resolver, a petición de cualquiera de las partes, los conflictos que surjan entre las empresas por razón de los contratos o servidumbres que existan entre ellas y que no corresponda decidir a otras autoridades administrativas. La resolución que se adopte estará sujeta al control jurisdiccional de legalidad.
- Señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

Las demás funciones están contempladas en los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994.



La función de las comisiones, frente a la protección de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

La Ley 142 de 1994 contiene una amplia definición de competencias de las comisiones de regulación; sin embargo, estas facultades pueden agruparse de manera simple en dos objetivos fundamentales: el primero, promover la eficiencia económica a partir del reconocimiento de la competencia entre prestadores, como instrumento para asegurar la viabilidad empresarial y mejorar las condiciones de calidad y precio para los usuarios y el segundo, establecer criterios generales sobre abuso de posición dominante y protección de los derechos de los usuarios del sistema.

Conceptos básicos con relación a la tarifa

Costo de referencia: es un componente de la fórmula tarifaria que precisa la tarifa del servicio establecida para los usuarios del estrato 4 y el sector oficial, los cuales no reciben subsidios, ni aportan contribuciones.

Teniendo siempre en cuenta la metodología tarifaria, las empresas prestadoras de los servicios públicos establecerán el costo de referencia (tarifa para el estrato 4 y el sector oficial).

De allí se establecen los subsidios (tarifa para los estratos 1, 2 y 3) y las contribuciones (tarifa para los estratos 5, 6, industrial y comercial).



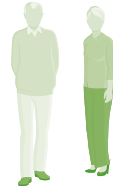
Subsidio: es el beneficio que reciben los usuarios de los servicios públicos domiciliarios para los estratos 1, 2 y 3 y que generan una disminución en el valor de la factura por cancelar.

Contribución: es el impuesto que deben cancelar los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, de uso residencial para los estratos 5 y 6 y de uso industrial y comercial, gravamen con el cual se subsidian los estratos 1, 2 y 3.

Los vocales de control pueden dirigirse a las comisiones mediante derechos de petición y consultas, sobre los temas de su competencia



7. Normas, instituciones y documentos de apoyo



A continuación se presenta una relación de normas, instituciones y documentos de apoyo para las gestiones de los miembros de los CDCS, de los vocales de control y de los usuarios en general.

7.1. Ley 361 de 1997 y Norma Técnica Colombiana 6047 de 2013

Normas que establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación, para eliminar las barreras físicas, arquitectónicas y de accesibilidad. La ley fue adicionada por la Ley 1287 de 2009 y reglamentada por el Decreto 1538 de 2005, con alcance para:

- a) El diseño, construcción, ampliación, modificación y en general, cualquier intervención y/u ocupación de vías públicas, mobiliario urbano y demás espacios de uso público;
- b) El diseño y ejecución de obras de construcción, ampliación, adecuación y modificación de edificios, establecimientos e instalaciones de propiedad pública o privada, abiertos y de uso al público.

7.2. Ley 1437 de 2011

Norma que contiene las disposiciones administrativas para proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses

generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Se conoce como el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y debe ser estudiado permanentemente para todas las actuaciones a cargo de los vocales de control, miembros de los CDCS y usuarios en general, amén de los ciudadanos en sus relaciones con el Estado.

7.3. Ley 1755 de 2015

Esta norma estatutaria regula el derecho fundamental de petición, y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En la misma se definen los términos de los diferentes tipos de peticiones; los requisitos que se deben cumplir al invocarlo; cuando se presenta el desistimiento de la petición; qué pasa cuando se presenta una petición ante una autoridad que no es competente para resolverla, etc.

7.4. Ley 1474 de 2011

Ley orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

La norma dispone, entre otras, las obligaciones para toda entidad pública de establecer por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, y la de disponer de un espacio en su página web principal para que los ciudadanos

presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

7.5. Ley 1622 de 2011

Norma que establece el marco institucional para garantizar a los jóvenes el ejercicio pleno de la ciudadanía juvenil en los ámbitos civil o personal, social y público; el goce efectivo de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno y lo ratificado en los tratados internacionales, así como la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización, protección y sostenibilidad; y para el fortalecimiento de sus capacidades y condiciones de igualdad de acceso que faciliten su participación e incidencia en la vida social, económica, cultural y democrática del país.

Con el apoyo de esta norma se deben preparar los semilleros de los futuros vocales de control, la constitución de nuevos CDGS y la participación más activa de los usuarios más jóvenes frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

7.6. Ley 1618 de 2013

Esta norma tiene por objeto garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables, y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad, en concordancia con la Ley 1346 de 2009.

7.7. Documento Conpes 3649 de 2010

Emitido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, con el fin de dictar los lineamientos que deben cumplir las entidades públicas al servir al ciudadano, minimizando los requisitos exigidos para obtener un trámite y racionalizar los procedimientos administrativos, para obtener la eficacia administrativa y la confianza del ciudadano en la administración pública.

7.8. Documento Conpes 3785 de 2013

El documento Conpes 3785 del 9 de diciembre de 2013 adopta la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, documento de obligatorio análisis por parte de los vocales de control y miembros de los CDCS, para exigir a las entidades y a las prestadoras de servicios públicos domiciliarios, un adecuado servicio al ciudadano.

7.9. Decreto 2981 de 2013

Desarrolla la prestación del servicio público de aseo y aplica a las personas prestadoras de residuos aprovechables y no aprovechables, a usuarios, a la CRA, a las entidades territoriales, a la Superservicios y demás entidades que tengan competencia sobre este servicio.

Esta norma no aplica a la actividad de disposición final ni a la gestión de residuos peligrosos, las cuales se rigen por las normas ambientales.

7.10. Decreto 3050 de 2013

Establece los términos y condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

La norma aplica a los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, a los urbanizadores y constructores, a los municipios y/o distritos y a la Superservicios.

De acuerdo con la presente norma, se prevé que no es lo mismo la viabilidad y disponibilidad del servicio que la prestación efectiva del servicio, pues en la primera se establecen las condiciones técnicas para la conexión y suministro del servicio, las cuales desarrollará el urbanizador a través del diseño y construcción de las redes secundarias o locales y la segunda es la obligación que tiene el prestador de suministrar efectivamente los servicios a los predios urbanizados y/o que cuenten con licencia de construcción.

Por lo anterior, es importante señalar que en contra de la negativa de solicitud de viabilidad y disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, no proceden los recursos previstos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, pero la Superservicios es competente para analizar la respuesta negativa del prestador y ordenar su otorgamiento cuando la prestadora no motive técnica, jurídica y económicamente la negativa y no aporte las pruebas.



7.11. Ley 1712 de 2014

Esta ley, denominada de transparencia regula los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho de acceso a la información pública nacional. Esta disposición responde a lo que se conoce como datos abiertos y gobierno abierto, lo cual se traduce en mayor facilidad para que el usuario, el vocal de control o cualquier ciudadano pueda acceder a los datos que requiere para ejercer sus derechos.

Existen barreras físicas, actitudinales y comunicativas que debemos eliminar para garantizar la participación plena y efectiva de los discapacitados, en igualdad de condiciones con los demás.

A manera de ejemplo, en Colombia la población sorda es de aproximadamente medio millón de compatriotas, quienes necesitan que la sociedad y el Estado les garanticen sus derechos y opciones de participación.

7.12. Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano

Acorde con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, la Superservicios adoptó la Política Institucional de Participación y Servicio al Ciudadano, la cual responde a la función misional de la entidad y está a cargo de la Dirección General Territorial.

7.13. Sistema de vigilancia y control de apoyo a los CDCS

En cumplimiento del artículo 80.1 de la Ley 142 de 1994, la Superservicios diseñó y adoptó el sistema de vigilancia y control que permitirá apoyar las tareas

que deban realizar los CDCS, por lo que es necesario que los vocales de control estén atentos a la puesta en marcha de esta herramienta y a los documentos que en relación con el sistema se generen a nivel nacional y territorial.

7.14. Norma técnica colombiana NTC 6047

Esta norma técnica establece los criterios y requisitos generales, de accesibilidad y señalización al medio físico de los espacios de atención y servicio al ciudadano en la administración pública y en las empresas del sector privado que cumplan funciones públicas, para garantizar el acceso a los servicios en condiciones de igualdad a las personas con discapacidad, menores de edad, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas de talla baja, entre otras.

Es importante que los usuarios, vocales de control y ciudadanos en general conozcan esta norma con el objeto de que exijan su cabal cumplimiento por parte de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios y de las autoridades.

7.15. Gobierno en Línea

La Estrategia Estatal Gobierno en Línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología y acerque la administración al ciudadano. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

Para conocer el alcance de esta política se pueden consultar:

- **Ley 1431 de 2009**

La presente ley determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las telecomunicaciones, su ordenamiento general, el régimen para la protección de los usuarios de internet y la telefonía móvil y fija, cobertura y calidad en la prestación de los servicios, su regulación, control y vigilancia, libre acceso a los servicios y sin discriminación a los habitantes del territorio nacional, principios que son de especial interés para los vocales de control y usuarios de las telecomunicaciones en general.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones, adscrita al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, regula los servicios públicos de internet y telefonía fija y móvil.

- **Documento Conpes 3650 de 2010**

Este documento plantea, dentro de la estrategia de Gobierno en Línea, el Programa de Agenda de Conectividad, con el cual se pretende masificar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones al modernizar las entidades públicas, al socializar a la ciudadanía el derecho que tiene a informarse y, por ende, acceder a la información, a través de una red informática que permite compartir información gubernamental en línea, acceso a información sin requisitos, a interactuar con los funcionarios públicos o personas que ejerzan funciones públicas, a efectuar transacciones en línea, transformación en línea y a ejercer la democracia en línea, de manera participativa.

- **Decreto 2693 de 2012**

Establece los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea y define los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), con el fin de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Esta norma será de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública y a los particulares que cumplen con funciones administrativas.

**La Política de Gobierno en Línea (GEL), la lidera el
Ministerio de las Tecnologías de la Información y las
Comunicaciones www.mintics.gov.co**

7.16. Día Nacional del Usuario y del Vocal de Control Social

Como parte del sistema de vigilancia y control de apoyo a los CDCS, la Super-servicios mediante Resolución SSPD 20141300003295 del 13 de febrero de 2014, proclamó el 11 de julio como Día nacional del usuario y del vocal de control de los servicios públicos domiciliarios. La finalidad de este día es concientizar a la ciudadanía de su papel en la vigilancia para la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios, divulgar los diferentes mecanismos de que

disponen los ciudadanos, fortalecer la capacidad de gestión de los vocales de control y consolidar los CDCS.

La Superservicios insta a todos los ciudadanos a celebrar este día, cualquiera que sea su condición: miembros de los CDCS, usuarios, vocales de control, prestadoras y autoridades, para que divulguen la información relativa a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

7.17. Escuela Superior de Administración Pública

La ESAP ofrece múltiples opciones de capacitación, presencial y virtual, en asuntos complementarios a las temáticas propias de la actividad del vocal de control o de los miembros de los CDCS. Los cursos virtuales son gratuitos y de alta calidad. Se sugiere visitar el siguiente link: <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/participacion-ciudadana-y-control-social-a-la-gestion-publica-etica-publica-gobierno-abierto-y-rendicion-de-cuentas-pccs/>

7.18. Departamento Nacional de Planeación

Esta entidad ejerce el liderazgo en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. En su portal se encuentra información relevante para el ejercicio de la participación y servicio al ciudadano. Se sugiere visitar el siguiente link: www.dnp.gov.co.

7.19. Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado social

de derecho democrático, participativo y pluralista, mediante las siguientes acciones integradas:

- Promover, ejercer y divulgar los derechos humanos.
- Proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones.
- Fomentar la observancia del derecho internacional humanitario.
- Atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos.
- Proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la ley.

Para mayor información puede visitar la página web de la Defensoría del Pueblo, www.defensoria.gov.co



Recomendaciones

A continuación se presentan algunas recomendaciones generales:

- Conserve una copia de la comunicación en la que conste que la prestadora recibió su solicitud, para hacer el seguimiento al trámite.
- No necesita abogado ni tramitadores para presentar sus reclamos o recursos.
- Las personerías deben asesorar a los usuarios en la presentación de reclamaciones y recursos.
- Un predio debe tener asignado el mismo estrato para todos los servicios públicos domiciliarios.
- Las oficinas de peticiones, quejas y reclamos de las prestadoras deben asesorarlo en los trámites de su competencia y disponer de formatos para facilitar la presentación de sus derechos de petición.
- Hay muchos instaladores, tómese su tiempo para elegir.
- Nunca contrate la instalación de redes internas, si la prestadora no le ha confirmado que le puede prestar el servicio.
- Ahorre agua, cierre bien los grifos o llaves. Evite fugas; vigile constantemente el estado de sus instalaciones (tuberías, tanques, llaves, sanitarios, etc.) y repárelas oportunamente.
- Donde hay humedad, hay escape.
- No está permitido quemar la basura; esto afecta la salud pública y contamina el medio ambiente.

- El Estado no es sostenible, si la ciudadanía es indiferente frente a los asuntos que le competen.
- Es posible crear un comité por cada servicio público o un comité para todos los servicios públicos domiciliarios.
- Efectuar reclamaciones, peticiones, quejas o recursos, no es función del vocal de control y no puede utilizarse este cargo para representar a un usuario ante la empresa, a menos que el usuario lo autorice por escrito.
- Es obligación de las entidades territoriales, asegurar que los vocales de control sean capacitados para organizar mejor su trabajo y desempeñar adecuadamente sus funciones.
- Cuando no tenga conocimiento de la visita de un técnico, comuníquese con la línea de atención al usuario de la prestadora. Siempre exija el carné y el nombre de la persona que lo visita.
- No entregue dinero a ninguna persona. Todo cobro que realice la prestadora, lo debe hacer a través de la factura.
- Siempre exija copia de la Hoja de Trabajo, Acta de Visita de Revisión o Informe Técnico.
- Siempre comuníquelo al prestador si su medidor presenta alguna irregularidad, anomalía o inconveniente, con lo que evitará mayores costos.

ANEXOS

ANEXO 1

Modelo de convocatoria a asamblea constitutiva de un CDCS

(Municipio, departamento y fecha)

Señores

Usuarios de los servicios públicos domiciliarios de _____. (Determinar el(los) servicio(s) para el(los) cual(es) se conformará el comité).

Ciudad

Asunto: Convocatoria a Asamblea de Usuarios Constitutiva de un Comité de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios. Para el(los) servicio(s) de (_____) de la(s) empresa(s) (_____).

En cumplimiento de la Constitución Nacional, la Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias, los estamos invitando para que participen activamente en la conformación de la Asamblea Constitutiva del Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, que se llevará a cabo en _____ (lugar de la reunión, fecha y hora de su realización).

Su presencia es de vital importancia por cuanto las decisiones que se tomen en materia de servicios públicos domiciliarios nos afectan a todos.

Para asistir a la reunión debe presentar la última factura de servicio público, la solicitud de servicio o la constancia de instalación, con lo cual podrá comprobar la calidad de usuario, suscriptor o suscriptor potencial de los servicios por fiscalizar.

Cordialmente,

Los convocantes.

ANEXO 2

Modelo de plantilla de registro de asistentes a la asamblea constitutiva

ASAMBLEA CONSTITUTIVA
COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL
MUNICIPIO (NOMBRE DEL MUNICIPIO)

Registro de asistentes: usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales

Ciudad _____ Fecha _____ Hora _____
Lugar _____

Servicio o servicios por fiscalizar: _____. Empresa(s) por
fiscalizar _____

Nombres y apellidos

Dirección y teléfono

Factura (F), Solicitud (S)

Firma

Documento de identidad o constancia (C)

ANEXO 3

Modelo de acta de la asamblea constitutiva del CDCS del municipio (Nombre del municipio)

ACTA No. _____

Siendo las ____ horas del día ____ del mes de _____ de _____, en el _____ (lugar), del municipio _____ del departamento _____, se reunieron los ciudadanos suscriptores potenciales, que se anexan y hacen parte de la presente acta, del(los) servicio(s) _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, con el objeto de constituir un Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, según convocatoria que se realizó, desarrollando el siguiente Orden del Día:

1. Registro de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales.
2. Verificación de las calidades de usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales y del número mínimo de asistentes.
3. Instalación.
4. Aprobación del Orden del Día.
5. Elección del presidente y secretario de la asamblea constitutiva (por mayoría simple).
6. Lectura y aprobación del reglamento del comité.
7. Elección de los miembros principales y suplentes de la junta directiva del Comité de Desarrollo y Control Social.
8. Elección del vocal de control.

9. Instalación del Comité de Desarrollo y Control Social.
10. Propositiones y varios.
11. Clausura.

DESARROLLO DE LA ASAMBLEA

(Consiguar los principales temas tratados y las decisiones tomadas durante el transcurso de la reunión).

FIRMAS

PRESIDENTE

SECRETARIO

ANEXO 4

Modelo de carta para solicitar el reconocimiento del comité y del vocal ante el alcalde

(Ciudad y fecha)

Señor

(Nombre)

Alcalde Municipal

(Dirección)

Municipio (nombre del municipio)

Referencia: Solicitud reconocimiento del Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito reconocer el Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ___ del mes de _____ de _____.

Con el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia de la convocatoria a la asamblea constitutiva.

Copia del registro de usuarios.

Copia del acta de la asamblea constitutiva.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección: _____.

Cordialmente,

(FIRMA)

(NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS)

Vocal de control

(Documento de identificación)

ANEXO 5

Modelo de carta para solicitar la inscripción del Comité de Desarrollo y Control Social y del vocal de control ante la empresa de servicios públicos

(Ciudad y fecha)

Señor (nombre)

Gerente

Empresa (nombre de la empresa)

(Dirección)

Municipio de (nombre del municipio)

Referencia: Solicitud de inscripción de un Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito inscribir en esa Empresa el Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ____ del mes de _____ de _____.

Para el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia de Acta de la Asamblea Constitutiva.

Copia del acto administrativo de Reconocimiento emitido por la alcaldía.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección: _____.

Cordialmente,

(FIRMA)

(NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS)

Vocal de control

(Documento de identificación)

ANEXO 6

Modelo de carta para informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la conformación del Comité de Desarrollo y Control Social y la elección de su vocal de control

(Ciudad y fecha)

Señor (nombre)

Director Territorial

Superintendencia de Servicios Públicos

(Dirección) Ciudad

Referencia: Conformación del Comité de Desarrollo y Control Social y la elección de su vocal de control.

Respetuosamente le solicito inscribir en esa Dirección Territorial el Comité de Desarrollo y Control Social de este municipio, para la vigilancia del(los) servicio(s) de _____, prestados en esta jurisdicción por la(s) empresa(s) _____, y al suscrito como su vocal de control, elegido en asamblea constitutiva llevada a cabo el día ____ del mes de _____ de _____.

Para el propósito señalado anexo los siguientes documentos:

Copia del acta de la asamblea constitutiva.

Acto de inscripción y reconocimiento emitido por la alcaldía.

Las notificaciones y correspondencia a que haya lugar deberán ser enviadas a la siguiente dirección:

_____ .

Cordialmente,

(FIRMA)

(NOMBRE Y APELLIDOS COMPLETOS)

Vocal de control



Dirección General Territorial

sspd@superservicios.gov.co

Pbx: (571) 691-3005

Dirección Territorial Centro - dtcentro@superservicios.gov.co Cobertura: Cundinamarca, Boyacá, Tolima, Huila, Casanare, Meta, Guaviare, Guainía, Vaupés, Vichada, Amazonas, Caquetá, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Bogotá	Carrera 18 No. 84 - 35	(1) 6913005	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Avenida Calle 19 No. 13 A - 12	(1) 3550855	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Ibagué	Calle 7 No. 3 - 78 Local 1 Edificio Tejares del Edén Barrio La Pola	(8) 2614205	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Yopal	Calle 8 No.18 - 45	(1) 6913005 Ext: 4201	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Florencia	Calle 12 No. 13 - 51 Barrio Centro	(8) 4361403	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Tunja	Calle 18 No.11 - 22 Local 5, Edificio Boyacá Plaza	(8) 7400327	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Leticia	Carrera 10 No. 8 - 88/90 Contiguo Casino La Riviera Nueva	(1) 6913005 Ext: 4204	8:30 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
San Andrés	Centro Comercial New Point Plaza – Avenida Providencia Local 225	(1) 6913005 Ext: 4205	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Neiva	Carrera 2 No. 8 - 05 Oficina 4038 Centro Comercial Popular los Comuneros	(1) 5870000 Ext: 89681	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Villavicencio	Carrera 30 No. 41B - 04 Piso 2 - Barrio La Grama	(1) 5870000 Ext: 89670	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Dirección Territorial Norte - dtnorte@superservicios.gov.co Cobertura: Atlántico, Bolívar, Magdalena, Cesar, Córdoba, La Guajira y Sucre.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Barranquilla	Carrera 59 No. 75 - 134	(5) 3602272	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Calle 38 No. 45 - 53	(1) 5870000 Ext: 89660	8:00 a.m. a 1:00 p.m., -2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Calle 34 No. 43 - 31 Centro Alcaldía Distrital	(5) 3399780	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Cartagena	Carrera 4 A No. 36 - 171 Plaza la Merced Calle Don Sancho, frente al Teatro Pedro Heredia	(1) 5870000 Ext: 89800	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD)

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Montería	Carrera 3 No. 23 - 32 Primer Piso	(1) 5870000 Ext: 89640	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Riohacha	Calle 5 No. 10 - 57	(1) 6913005 Ext: 4209	7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Santa Marta	Carrera 14 No. 14 - 51	(5) 4204869	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Sincelejo	Calle 17 No. 17 - 09 Calle Chacury	(5) 2810400	8:00 a.m. a 12:30 p.m. - 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Valledupar	Carrera 17 No 12 - 06 Local 1, Barrio Alfonso López	(1) 6913005 Ext: 4208	8:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Dirección Territorial Occidente - dtoccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Antioquia, Chocó, Risaralda, Caldas y Quindío.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Quibdó	Carrera 3 No. 23 - 15 Piso 2 Of. 202 - Edificio Balcones del Atrato	(1) 6913005 Ext: 4211	7:00 a.m. a 12:30 p.m. - 1:30 p.m. a 4:00 p.m.
Armenia	Carrera 16 No. 14 - 30, Primer Piso	(1) 5870000 Ext: 89610	8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Pereira	Carrera 10 No. 17 - 55 Local 302 - Edificio Torre Central	(6) 3348175	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
	Calle 14 No. 5 - 20 Piso Tercero Edificio Unidad de Protección a la Vida	(1) 5870000 Ext: 89600	8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Medellín	Calle 32 F Diagonal 74 B - 76	(4) 4124477	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Calle 44 No. 51 - 165 Taquilla No 12 - Alcaldía de Medellín	(4) 4444144	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Carrera 52 No. 71 - 84 Casa de Justicia, El Bosque	(4) 3857445	Lun - Jue de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. y Viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Dirección Territorial Suroccidente - dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Cobertura: Valle del Cauca, Cauca, Nariño y Putumayo

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Cali	Calle 26 Norte No. 6 Bis - 19	(2) 6672741	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Pasto	Carrera 24 No. 17 - 86 Of. 213 Casa de Zarama	(2) 7290349	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Popayán	Carrera 8 No. 3 - 62 Centro Histórico Calle 5 No. 5 - 68, Segundo Piso	(2) 8221273 (1) 5870000 Ext: 89620	7:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 4:00 p.m. 8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control

Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos

Dirección Territorial Oriente - dtoriente@superservicios.gov.co Cobertura:
Santander, Norte de Santander y Arauca.

Ciudad	Dirección	Teléfono	Atención
Arauca	Carrera 20 No. 16 – 58	(7) 8851794	7:30 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Cúcuta	Avenida 1 No. 14 – 63 Local: 103 Conjunto Condominio San Vicente II Barrio La Playa	(7) 5833263	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Barrancabermeja	Calle 49 No. 21 - 20 Barrio Colombia	(7) 6022271	7:00 a.m. a 12:00 m - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
Bucaramanga	Calle 54 No. 31- 94 Carrera 15 No. 31 - 59/67 Centro Comercial Feghal. Piso Tercero	(7) 6437813 (1) 5870000 Ext: 89690	7:00 a.m. a 4:00 p.m. 8:00 a.m. a 1:00 p.m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Directorio virtual

Asociación de Corporaciones Autónomas Regionales (ASOCARS),
www.asocars.org.co

Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA),
www.cra.gov.co

Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), www.creg.gov.co

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE),
www.dane.gov.co

Departamento Nacional de Planeación (DNP), www.dnp.gov.co

Dirección General Territorial, sspd@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Centro, dtcentro@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Norte, dtnorte@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Occidente, dtoccidente@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Oriente, dtoriente@superservicios.gov.co

Manual de Comités de Desarrollo y Control Social y del Vocal de Control

Serie participación ciudadana y control social a los servicios públicos

Dirección Territorial Suroccidente, dtsuroccidente@superservicios.gov.co

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, www.minvivienda.gov.co

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, www.minambiente.gov.co

Ministerio de Minas y Energía, www.minminas.gov.co

Organismo Nacional de Acreditación y Calibración (ONAC),
www.onac.org.co

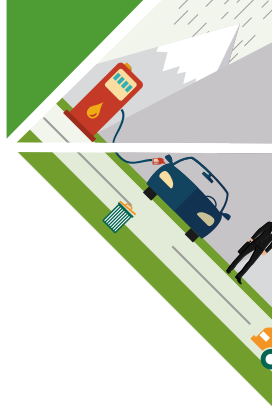
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), www.sic.gov.co

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD),
www.superservicios.gov.co



IMPRESA
NACIONAL
DE COLOMBIA

www.imprenta.gov.co
PBX (0571) 457 80 00
Carrera 66 No. 24-09
Bogotá, D. C., Colombia



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

www.superservicios.gov.co
sspd@superservicios.gov.co

Call Center Superservicios

Línea Bogotá 57 (1) 6913006
Línea Nacional Gratuita 01 8000 910305

Horario de atención:

Lunes a viernes de 7:00 a. m. - 5:00 p. m.
Sábados 8:00 a. m. - 12:00 p. m.

LLevanos en tu celular
descargando la **AppServi**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

