



# PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Consideraciones Generales

Agosto de 2019

*Contrato interadministrativo No. 521 de 2017*

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

# Objetivo



Elaboración en sus componentes conceptual y metodológico, de un **diagnóstico, mapeo, caracterización de actores** estratégicos y diseño de una **estrategia de intervención** para la situación actual del control social en los servicios públicos domiciliarios en los municipios que se determinen por la Superservicios, que correspondan a las regiones priorizadas por el Gobierno Nacional.

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

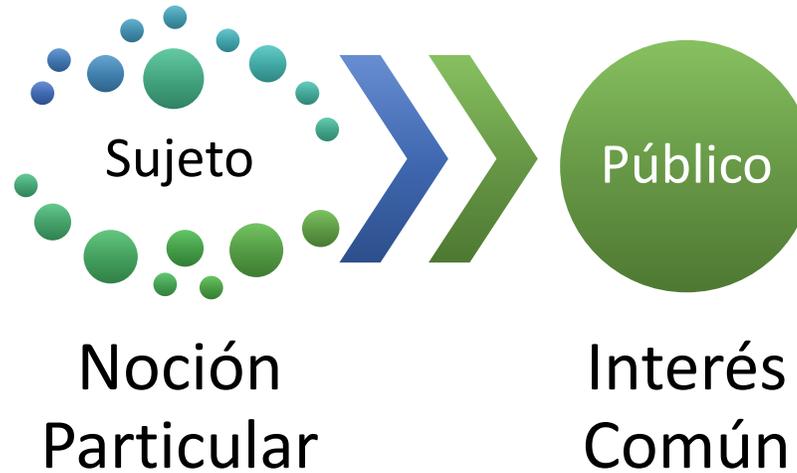
CONCLUSIONES

# PARTICIPACIÓN, DEMOCRATIZACIÓN & CONTROL SOCIAL



Democracia

Ejercicio de Poder  
en la ciudadanía



Inclusión

Alcances

Incidencia

Democracia  
Representativa



Democracia  
Participativa

# PARA QUÉ EL CONTROL SOCIAL

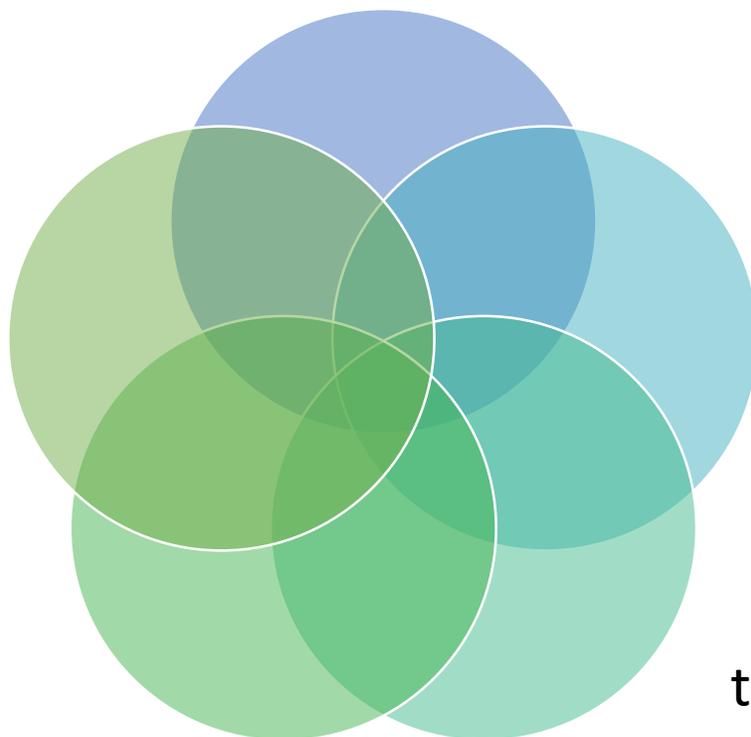
Promoción de  
derechos y deberes  
de la ciudadanía

**Eficiencia de la  
prestación de los  
servicios  
públicos**

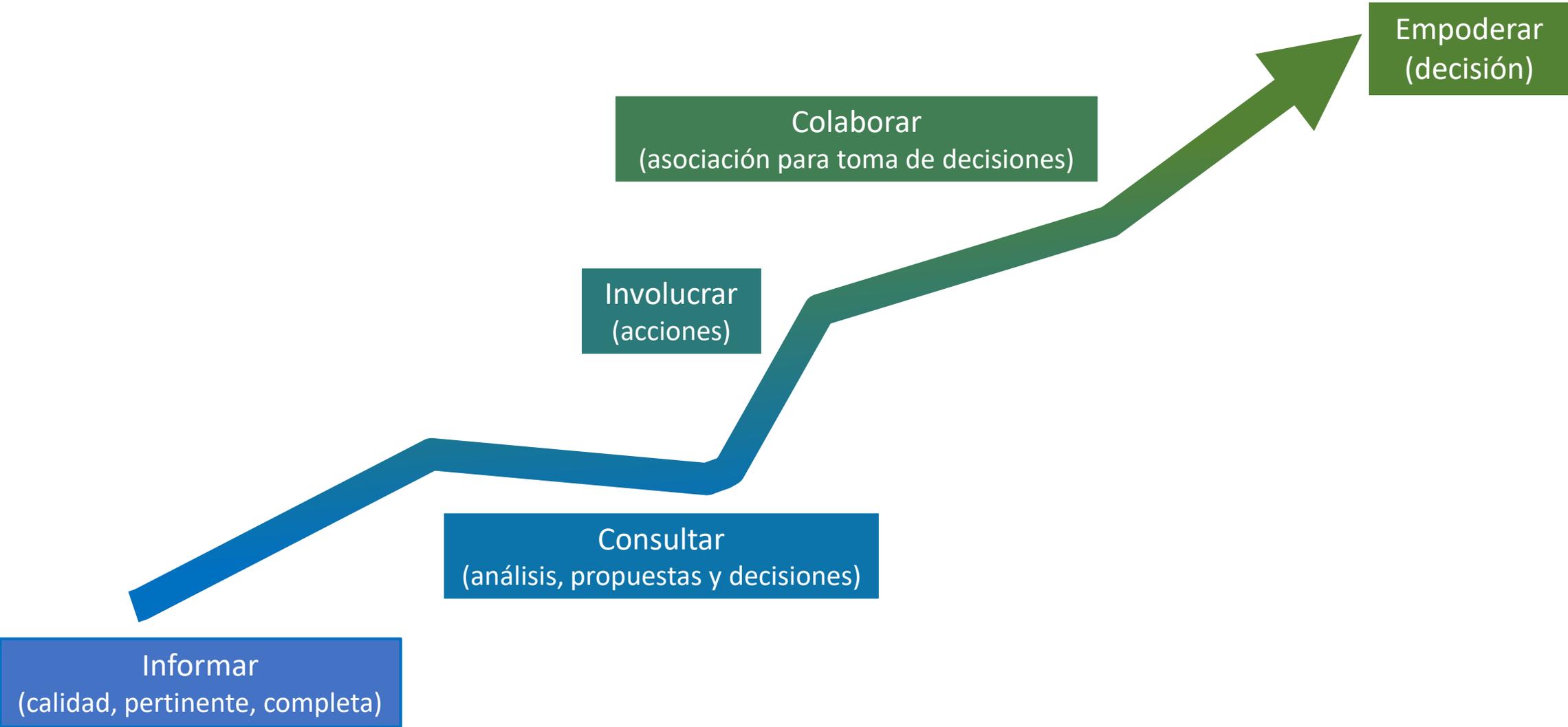
Consolidación de  
lo público

Resolución de  
conflictos

Alertas  
tempranas frente  
a situaciones  
problemáticas



# ELEMENTOS DE ACTUACIÓN



# ELEMENTOS DE ACTUACIÓN – AJUSTE A INSTANCIAS



Participación desde la planeación y no solo posterior a las decisiones

Participación activa, transparente y transversal

Articulada con otros espacios como las JAC, comité e instituciones

Empresas orientadas por los dos objetivos (C&C)

El problema tarifario como estructural

Los CDCS y Vocales, en todas las empresas

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

# Condiciones generales



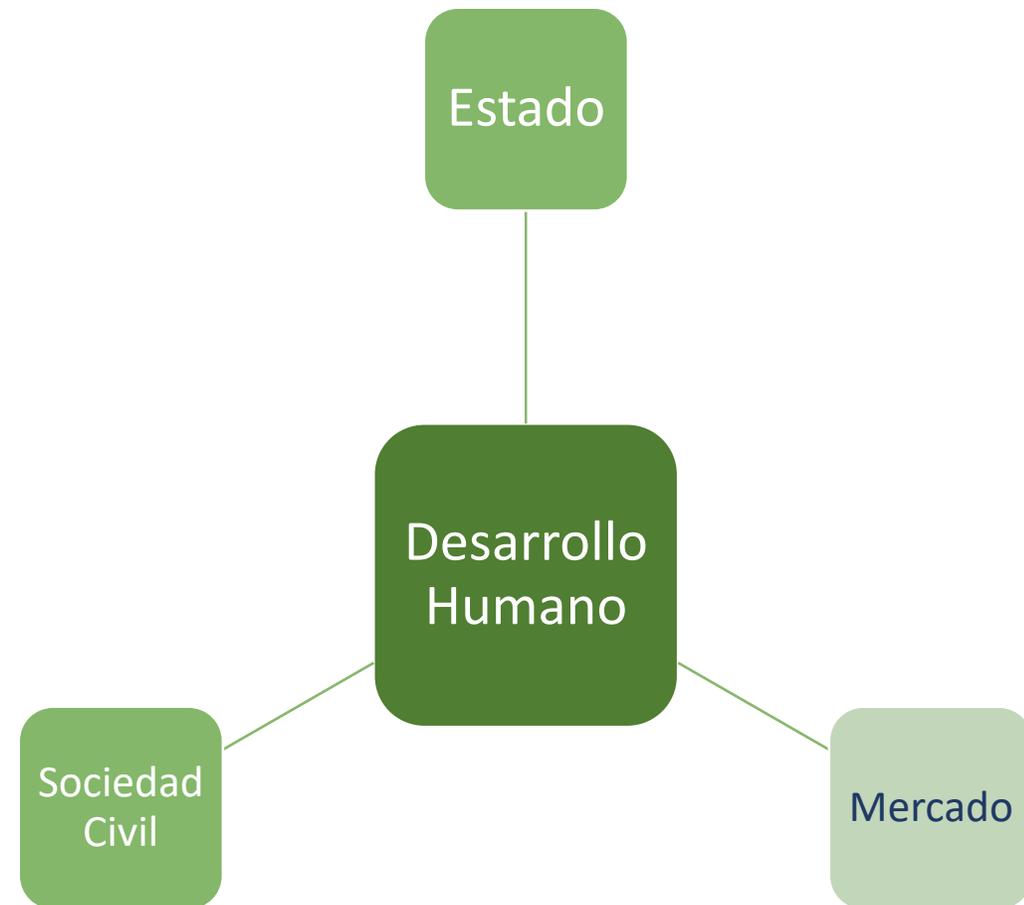
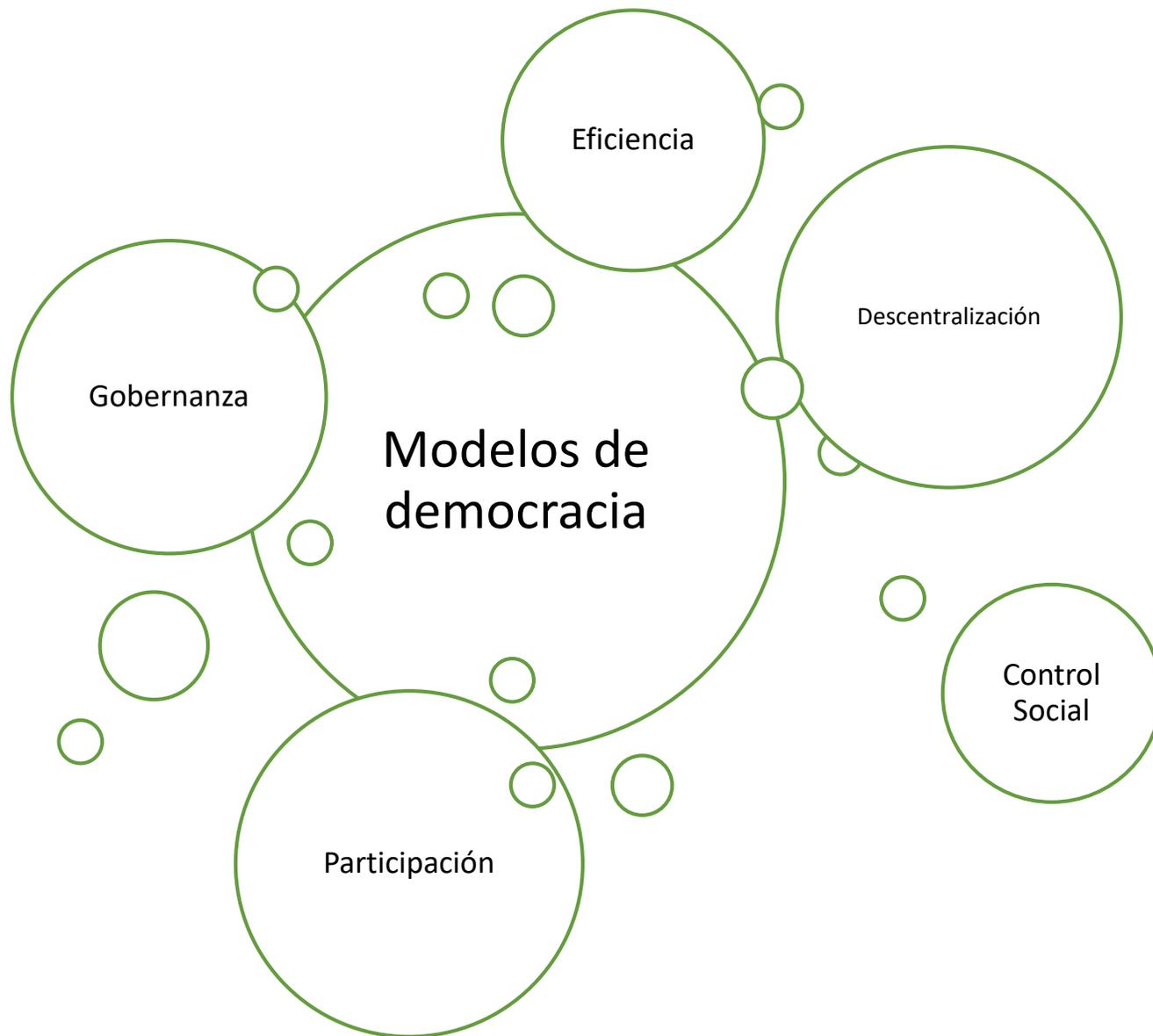
Transformación en las estructuras del Estado. (lógicas neoliberales).

Predominio de las lógicas del Management al prestar un servicio público.

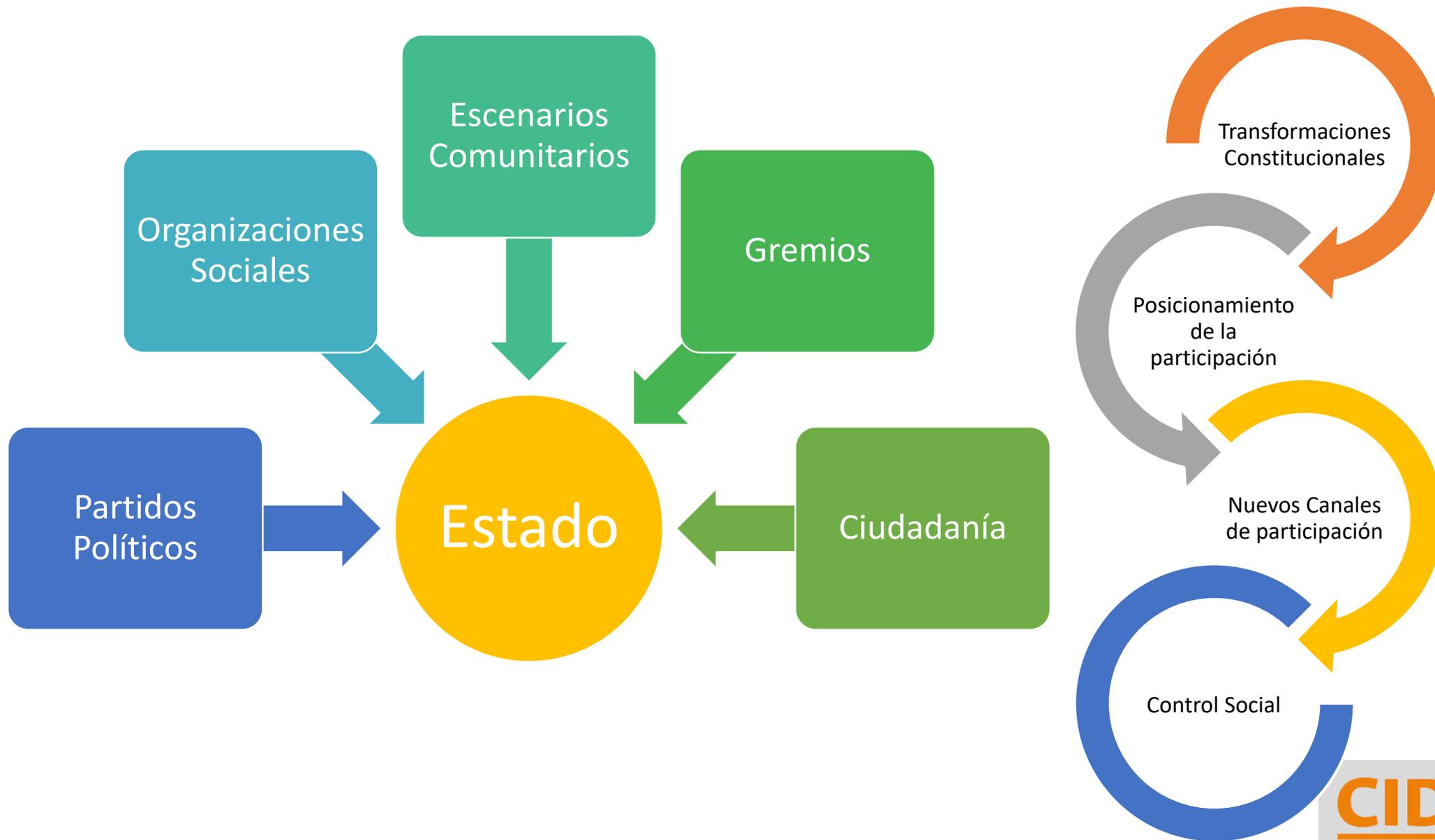
Tensiones en la relación Mercado, Estado, Sociedad Civil.

Dinámicas de la democracia. De la representación a la deliberación y participación.

# TENDENCIAS EN LATINOAMÉRICA



# REACOMODACIÓN DE ACTORES



# Mecanismos



Procesos  
electorales

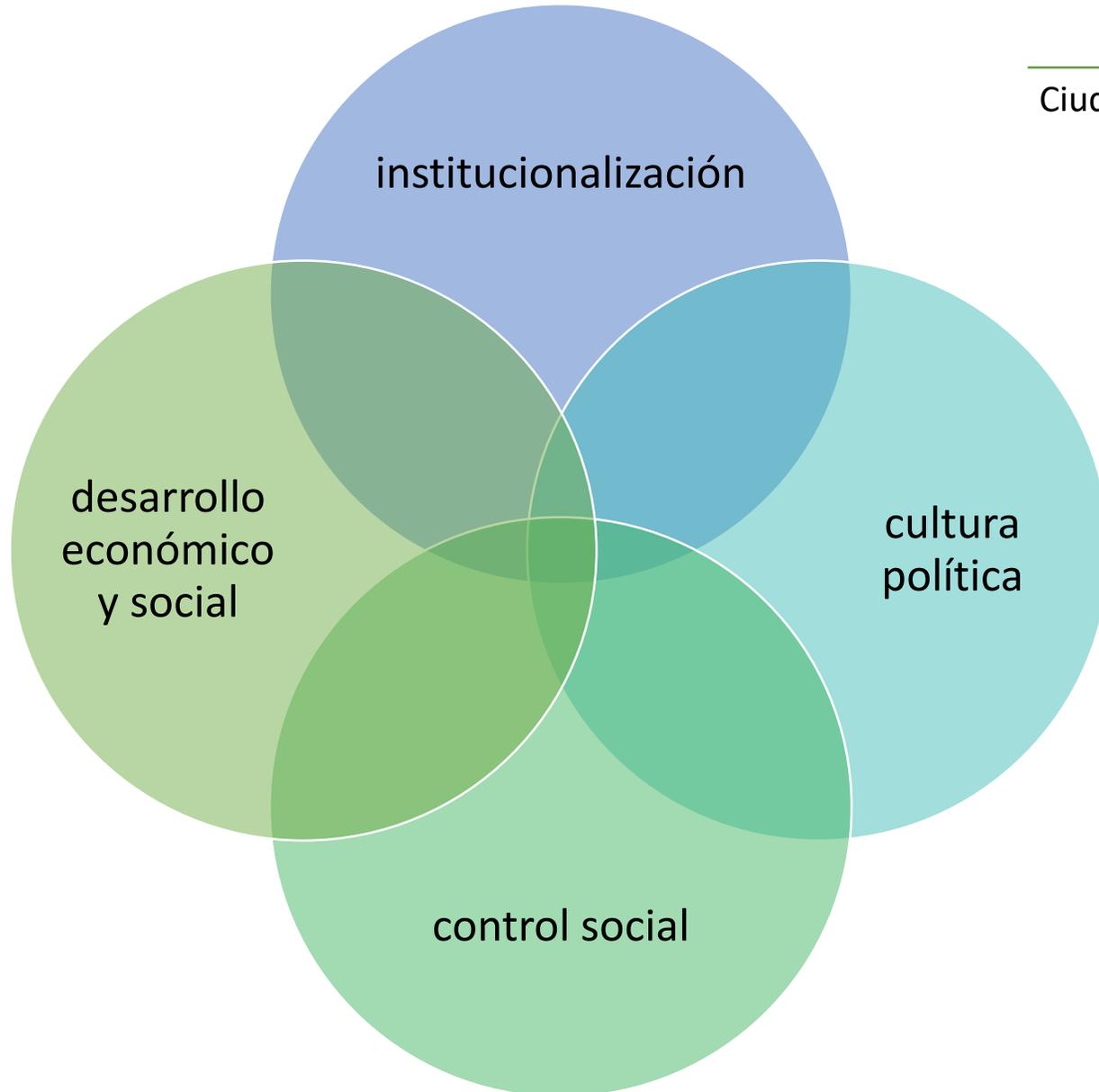
Veeduría  
ciudadana

Presupuestos  
participativos

Planeación  
participativa

*“de una democracia de votantes hacia una democracia de ciudadanos”  
(PNUD, 2004)*

# Desarrollo social y participación



Ciudadanía

**Sujeto Social**

**Participación social**

**Sujeto de Derechos**

**Participación popular**

**Sujeto Político**

**Participación Política**

## Interés Público

## Valor Público

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

# VENEZUELA

# PLATAFORMA “DILO AQUÍ”

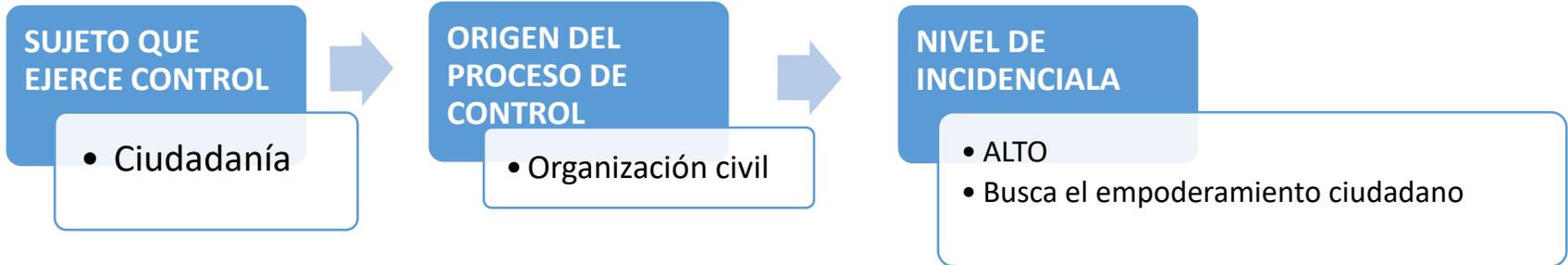


- Asesoría legal a las víctimas y testigos de la corrupción
- La aplicación ha recibido más de 1.700 denuncias y ha cerrado más de 100 casos
- Dada su efectividad e innovación, la plataforma ha sido replicada en países como Honduras y Guatemala.

<https://transparencia.org.ve/project/dilo-aqui/>

# PERÚ (2015 – 2016)

# BRIGADAS ANTI CORRUPCIÓN

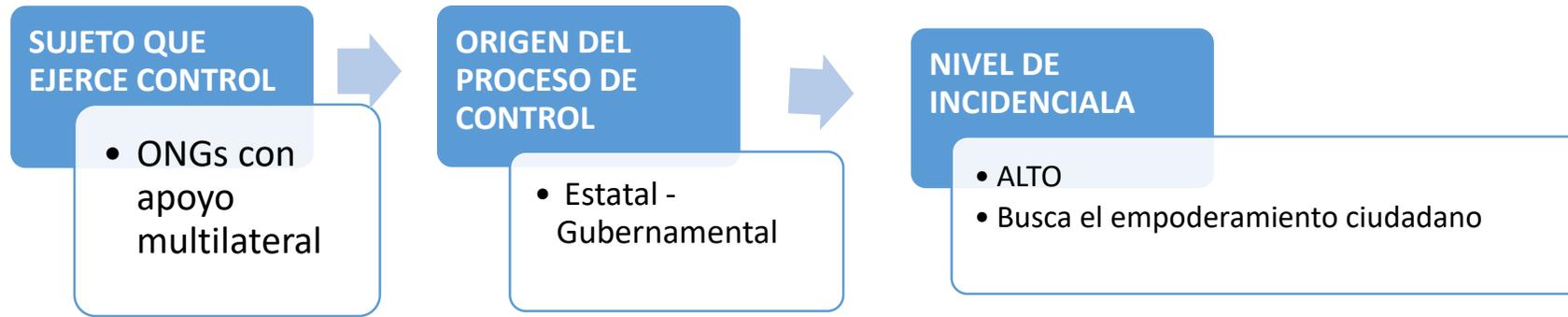


- ONG Proética, dedicada exclusivamente a la lucha contra la corrupción (modelo de intervención)
- El objetivo ha sido disminuir la desconfianza de la ciudadanía frente a las instituciones públicas y aumentar su empoderamiento para ejercer sus derechos.
- las Brigadas Anticorrupción han sido implementadas en países como Ghana, Indonesia y Ucrania

[https://www.transparency.org/files/content/ouraccountability/Learning\\_Review\\_Brigadas\\_ZIGLA\\_ES\\_v2.pdf](https://www.transparency.org/files/content/ouraccountability/Learning_Review_Brigadas_ZIGLA_ES_v2.pdf)

## CHILE (2015) ARGENTINA (2013)

## OBSERVATORIOS ANTI CORRUPCIÓN



- **Chile:** Fundación Ciudadano Inteligente y el centro de pensamiento Espacio Público, tiene el objetivo de estudiar el estado de cumplimiento legislativo y administrativo de las promesas establecidas por el Consejo (Recursos BID)
- **Argentina:** mediante plataforma digital, busca monitorear la actividad de los jueces, difundir información sobre el estado de los procesos judiciales por corrupción y abrir un espacio de denuncia

<https://acij.org.ar/causas-de-corrupcion/>

<https://observatorioanticorrupcion.cl/metodologia-observatorio.pdf>

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

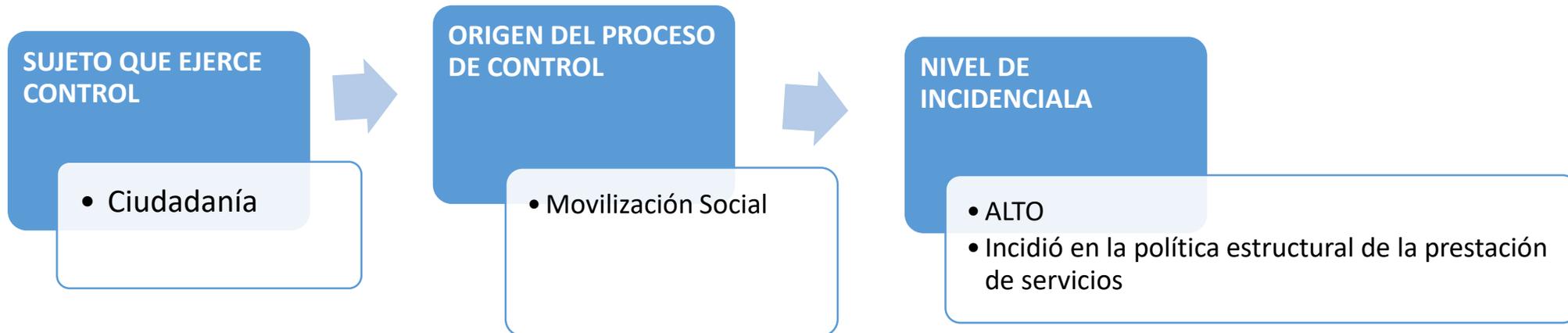
REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

## BOLIVIA (2000)

## GUERRA DEL AGUA (Cochabamba)

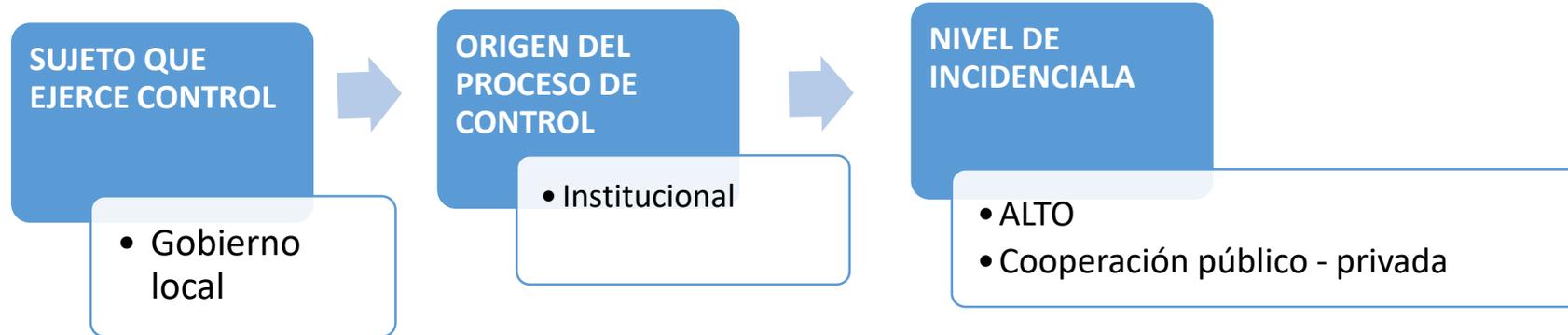


- Proceso de privatización de la prestación de servicio de acueducto que incluía el agua lluvia, en la medida que el contrato firmado entre la multinacional Bechtel y el Gobierno prohibía a los usuarios y pobladores en general, acumular el agua proveniente de las precipitaciones. Incremento de tarifas en más de un 50%
- Coordinadora para la defensa del agua y de la vida: Ejemplo de una forma de Control Social, desligado de los canales formales de participación y fruto de una situación de conflicto. (Un muerto, 170 heridos)

[https://es.wikipedia.org/wiki/Guerra\\_del\\_agua\\_\(Bolivia\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Guerra_del_agua_(Bolivia))

# BRASIL

## SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

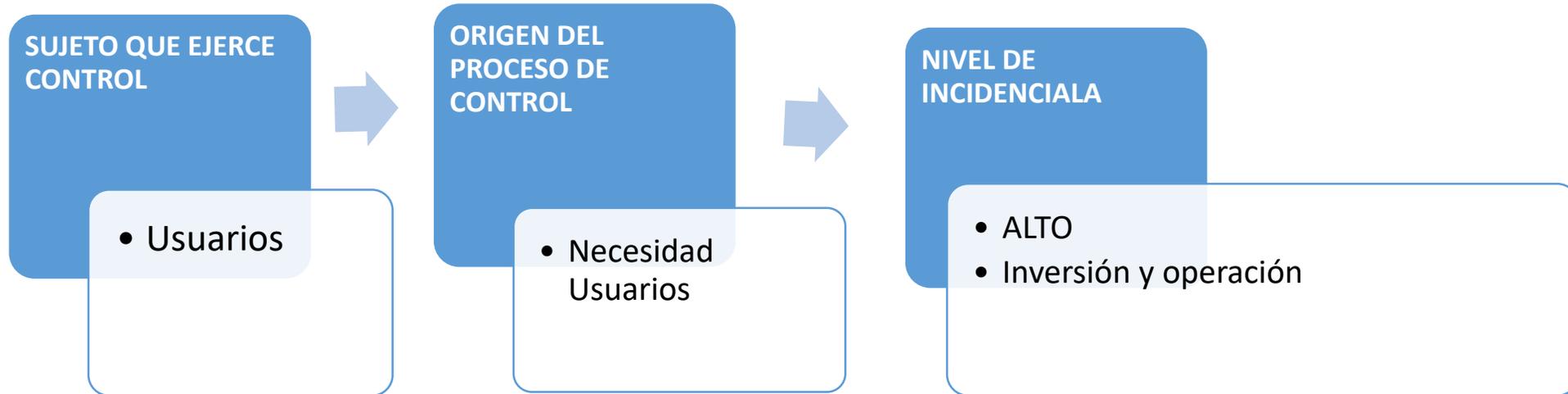


- El gobierno de Porto Alegre (1989) es bien conocido por uso del presupuesto participativo y otras reformas democráticas, que han sido elogiadas por el Banco Mundial (500 mil hab)
- Alagoinhas (140.000 hab) en el norteeño de Brasil y Santo André (670.000 hab) en la región industrial alrededor de Sao Paulo, se generaron también buenos ejemplos de la organización y operación del gobierno local de Servicios de Acueducto y Alcantarillado destacada

<http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu/bp049.html>

## FINLANDIA

## COOPERATIVAS PROPIEDAD USUARIOS

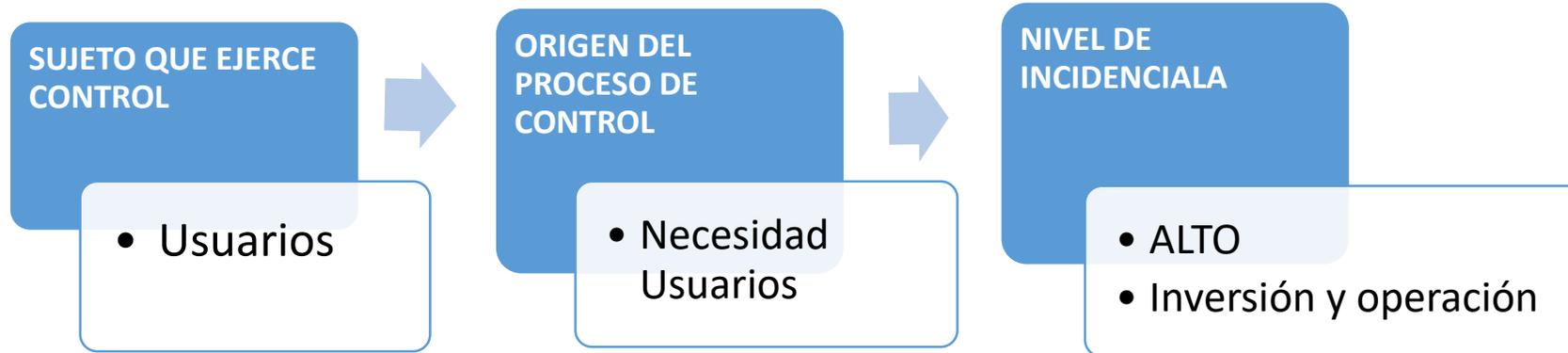


- Finlandia tiene una larga tradición de cooperativas de agua donde los usuarios son los propietarios y tomadores de decisiones, que han operado exitosamente en zonas rurales y urbanas más pequeñas durante décadas
- Existen 1500 asociaciones de agua y aguas residuales de este tipo en Finlandia
- En cuanto a los otros países nórdicos, Dinamarca cuenta con unas 2500 cooperativas de agua, mientras que Noruega y Suecia formalmente carecen de ellas.

<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1087724X0044005>

PERÚ (2002)

PRÁCTICAS DE GERENCIA SOCIAL

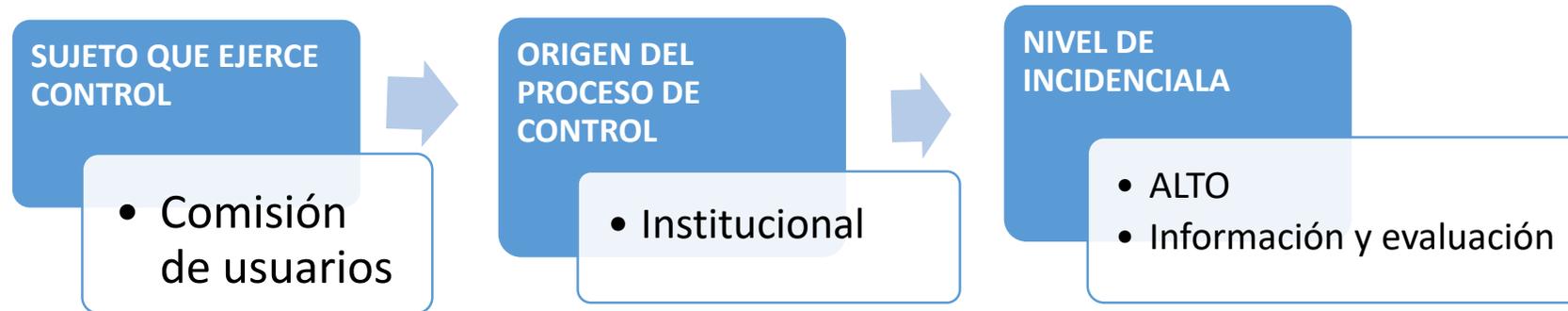


- Las prácticas de gerencia han permitido a un grupo de ciudadanos aprender e “innovar” en una variedad de aspectos a través de un proceso participativo de control de gestión
- Lima: control social que consiste en un sistema de vigilancia ciudadana de la calidad del agua provista por camiones-cisterna
- La experiencia permitió a la comunidad desarrollar capacidades técnicas, de conocimiento especializado.

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5957/Generaci%C3%B3n%20de%20capacidades%20mediante%20control%20social%20%28estudio%20de%20caso%209%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## BRASIL

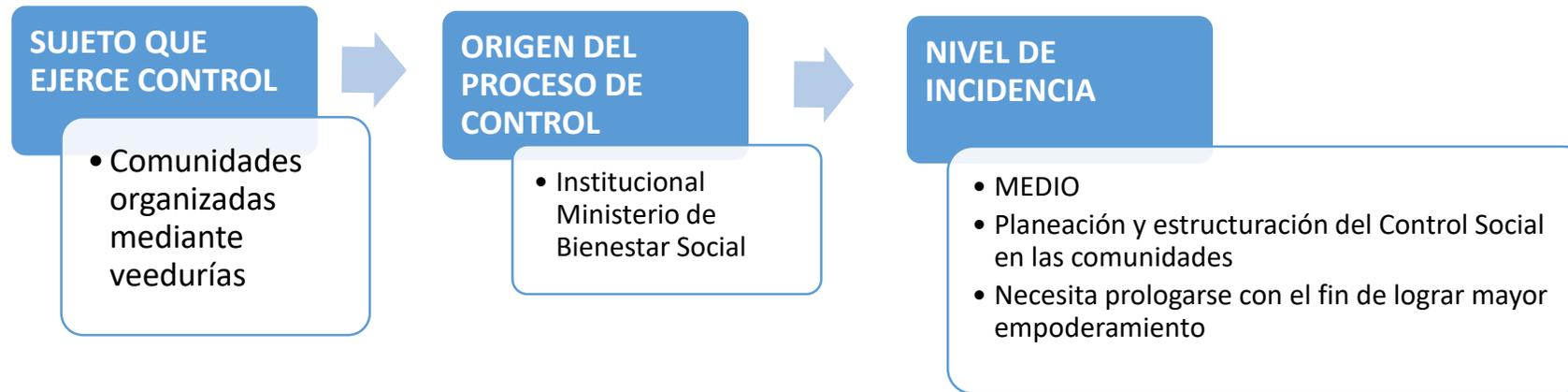
## COMISIONES DE USUARIOS



- Las comisiones de usuarios son un mecanismo de participación a través del cual un grupo de consumidores se incorpora a la agencia reguladora, incidiendo directamente sobre el proceso de formulación de política
- Rio Grande do Sul: Agencia Estatal de Regulación de Servicios Públicos Delegados. Posee siete miembros en su Consejo Superior, dos de los cuales son representantes de los consumidores

## ECUADOR (2003)

## PROYECTO PILOTO DE VEEDURÍAS SOCIALES



- Veedurías sociales en zonas de la Sierra Ecuatoriana: desarrolló un modelo de participación ciudadana en pro del control de la gestión de sus servicios (Comisiones de control)
- Formó a la comunidad frente a cómo actuar, investigar y ejercer su derecho al Control Social

# CONTENIDO



PRESENTACIÓN  
DEL PROYECTO

ELEMENTOS  
DESTACADOS  
DEL PROYECTO

REFERENTES Y  
POSIBILIDADES  
DEL CONTROL  
SOCIAL Y EN  
SPD

TENDENCIAS Y  
DEBATES  
INTERNACIONALES

REFERENTES DE  
CONTROL SOCIAL

EXPERIENCIAS EN  
SPD

CONCLUSIONES

# CONCLUSIONES

- Mayor participación ciudadana.
- Descentralización
- Mayores Canales y formas de participación ciudadana.
- Dinámicas por fuera de las institucionales y también dentro de lógicas institucionalizadas
- Nuevos sujetos, nuevo control social.
- Más lento en SPD aunque con experiencias valiosas.
- Este acuerdo teórico-práctico, supone que un fortalecimiento de ejercicios participativos y el Control Social facilitan la interacción entre los agentes involucrados, promueven la corresponsabilidad ciudadana y hacen más eficiente, para el caso de los Servicios Públicos Domiciliarios, la prestación del servicio.