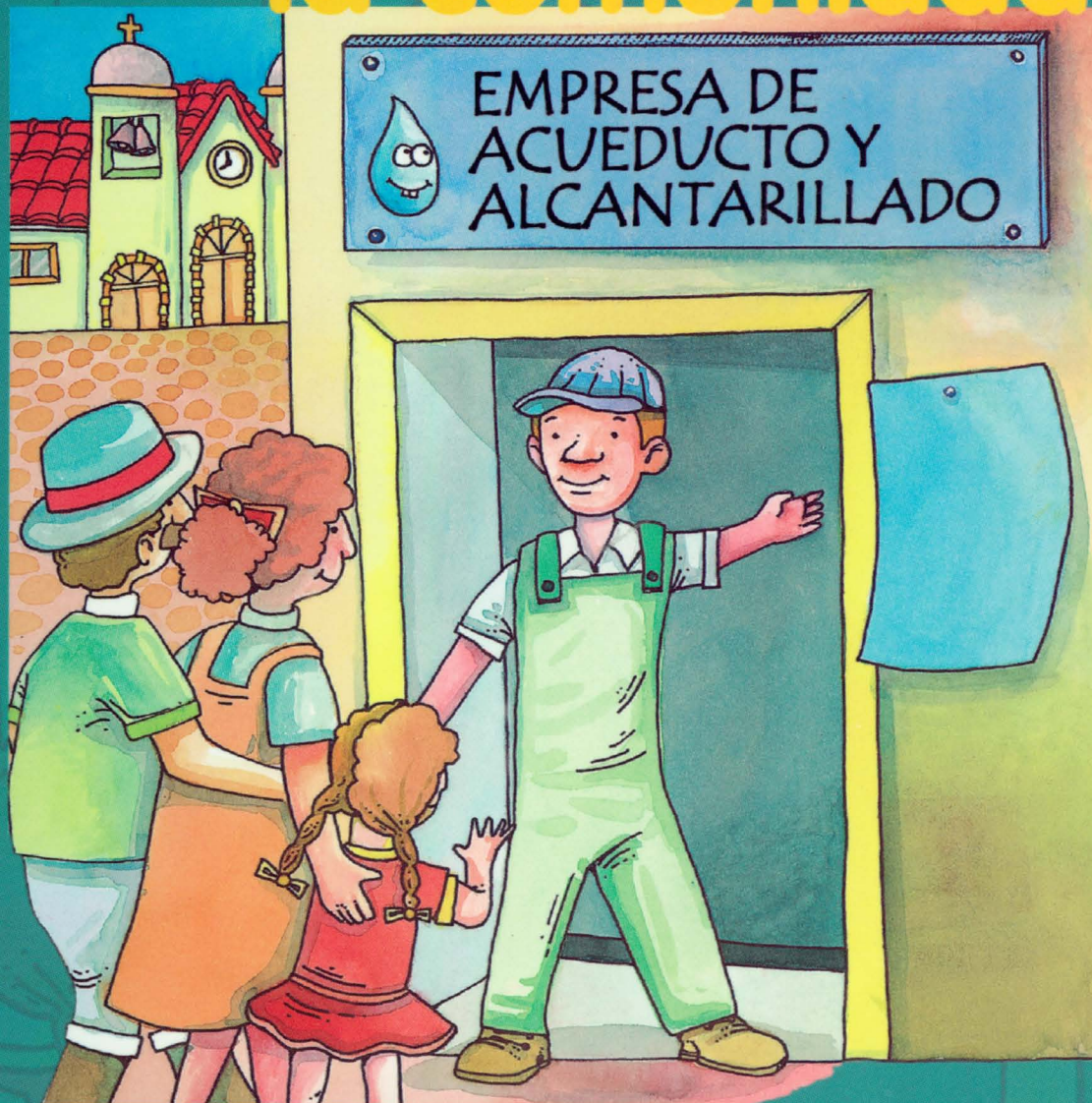


MAVDT  
0023 No.4

# Nuestra empresa al servicio de la comunidad



Jornadas educativas  
La cultura del agua

4



Este documento es propiedad del  
MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE  
Centro de documentación

# Nuestra empresa al servicio de la comunidad



Jornadas educativas  
La cultura del agua

**MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA  
Y DESARROLLO TERRITORIAL**  
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE,  
SANEAMIENTO BÁSICO Y AMBIENTAL

**DISEÑO Y ACTUALIZACIÓN METODOLÓGICA**  
**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**  
DIVISION DE ASESORÍAS Y EXTENSIÓN

**TEXTOS Y ADAPTACIÓN PEDAGÓGICA**  
CLAUDIA PATRICIA RESTREPO  
DIANA PATRICIA GARCÍA  
DISNEY BARRAGÁN  
GUILLERMO TORRES

**ASESORÍA PEDAGÓGICA**  
JORGE JAIRÓ POSADA

**COORDINACIÓN PEDAGÓGICA**  
NORA LONDOÑO  
RUBY MONTOYA

**COORDINACIÓN TÉCNICA**  
WILLIAM CARRASCO  
ALVARO CAMPY  
GUILLERMO TORRES

**ILUSTRACIÓN**  
AZETA

**Impreso por:**  
QUEBECOR WORLD BOGOTÁ

ISBN de la serie: 958-95606-1-x  
ISBN de esta cartilla: 958-95606-7-9



Esta publicación es posible gracias al apoyo de la Oficina de Democracia de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional en Colombia (USAID/Colombia) bajo los términos del Contrato No. 514-C-00-02-00213-00. Las opiniones presentadas a continuación son de la exclusividad del autor (es), y no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

Bogotá, reimpresión septiembre año 2003

# Presentación

“Nuestra empresa al servicio de la comunidad” es la cuarta de una serie de cinco cartillas que junto con la “Guía del facilitador”, componen el paquete didáctico Jornadas Educativas.

En esta cartilla hacemos un recorrido por la empresa de servicios públicos y sus diferentes áreas.

Conocer cómo funciona la empresa nos permitirá participar con responsabilidad en el mejoramiento de los servicios públicos que disfrutamos, apoyando las acciones que adelanta la empresa en nuestra localidad.

Es importante señalar que la cartilla explora algunos mecanismos de participación ciudadana, como una forma de ejercer nuestros derechos y de cumplir nuestros deberes como usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Los objetivos de esta cartilla son:

- ◆ Informarnos sobre cómo funcionan las empresas de servicios públicos.
- ◆ Conocer nuestros derechos y deberes como usuarios de los servicios públicos, para generar acciones que garanticen el ejercicio, el cumplimiento y la defensa de los mismos.
- ◆ Explorar algunos mecanismos de participación ciudadana para apoyar la gestión y sostenibilidad de la empresa.

En la primera cartilla "Agua, salud y vida" proponemos profundizar en el reconocimiento del agua como elemento vital. También aborda el tema de las fuentes de agua, los cuidados y los compromisos necesarios para mantenerlas y la importancia de su manejo adecuado para favorecer nuestra salud.

En la segunda cartilla "Agua potable para todos" se hace un recorrido por el funcionamiento y cuidado del acueducto como sistema colectivo, para garantizar mejores condiciones de vida para la comunidad.

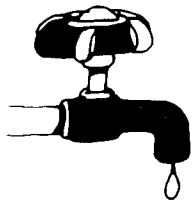
En la tercera cartilla "Saneamiento básico e higiene", reflexionamos sobre los usos inadecuados que hacemos de las fuentes de agua y los problemas ambientales que provocamos contaminándolas.

La "Guía del facilitador" y las cinco cartillas han sido concebidas como una herramienta que, mediante procesos educativos, promueva la participación activa de las comunidades usuarias de los sistemas de acueducto y alcantarillado, con propuestas que mejoren la calidad de los servicios públicos domiciliarios.

Esperamos que los temas y sugerencias que encuentre en la serie resulten útiles para usted y su comunidad. El agua es parte importante de nosotros, y la forma en que nos relacionemos con ella es una muestra de lo que pensamos y hacemos como cultura y civilización.

El proyecto Jornadas Educativas forma parte del programa La Cultura del Agua –que orienta y coordina el Ministerio de Desarrollo Económico por intermedio de la Dirección General de Agua Potable y Saneamiento Básico–, cuyo objetivo es articular la conservación y recuperación del recurso hídrico con el abastecimiento pleno de la demanda de agua para consumo humano. El agua y el medio ambiente sano son un derecho de los ciudadanos, un compromiso del Estado y una responsabilidad compartida de autoridades y comunidad.

# Las empresas de servicios públicos domiciliarios



Acueducto



Alcantarillado



Aseo



Energía



Gas



Telefonía



Antes de estudiar qué es y cómo funciona una empresa de servicios públicos conozcamos alguna información sobre estos servicios.

Los servicios públicos domiciliarios son aquéllos que recibe una persona en su casa o sitio de trabajo, para aliviar o satisfacer necesidades de salud, bienestar y comodidad.

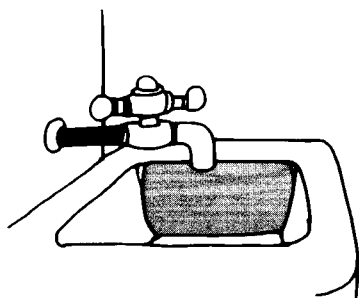
El Estado creó la Ley 142 de 1994 mediante la cual se establece la organización, el funcionamiento y el control de los servicios públicos domiciliarios para garantizar que los colombianos disfrutemos de servicios públicos de calidad, es decir confiables y eficientes.

Estos servicios pueden ser ofrecidos por el Estado o por personas particulares. Los servicios públicos domiciliarios son: el acueducto, el alcantarillado, el aseo, la energía eléctrica, el gas combustible y la telefonía.

Veamos, por ejemplo, en qué consisten los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo:



Encontraremos más información sobre el acueducto en la cartilla N° 2, "Agua potable para todos"

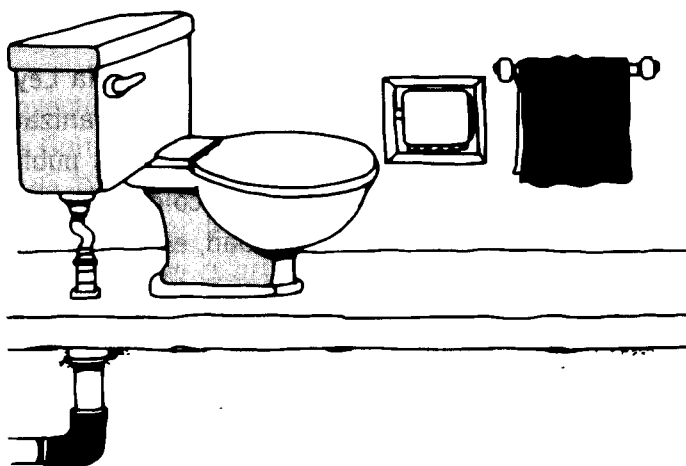


**Acueducto:** Es el servicio de distribución de agua potable a una comunidad, incluida su conexión y su medición. Este servicio también incluye actividades como son la captación o recolección de agua, su procesamiento, potabilización, conducción y transporte.



Encontraremos más información sobre el alcantarillado y su importancia para cuidar nuestra salud en la cartilla N° 3, "Saneamiento básico e higiene"

**Alcantarillado:** Es el servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos, como el agua ya utilizada por las personas en las diferentes actividades que realizan diariamente. Se recoge por medio de tuberías y conductos. Este servicio además incluye actividades de transporte, tratamiento y disposición final de los residuos.

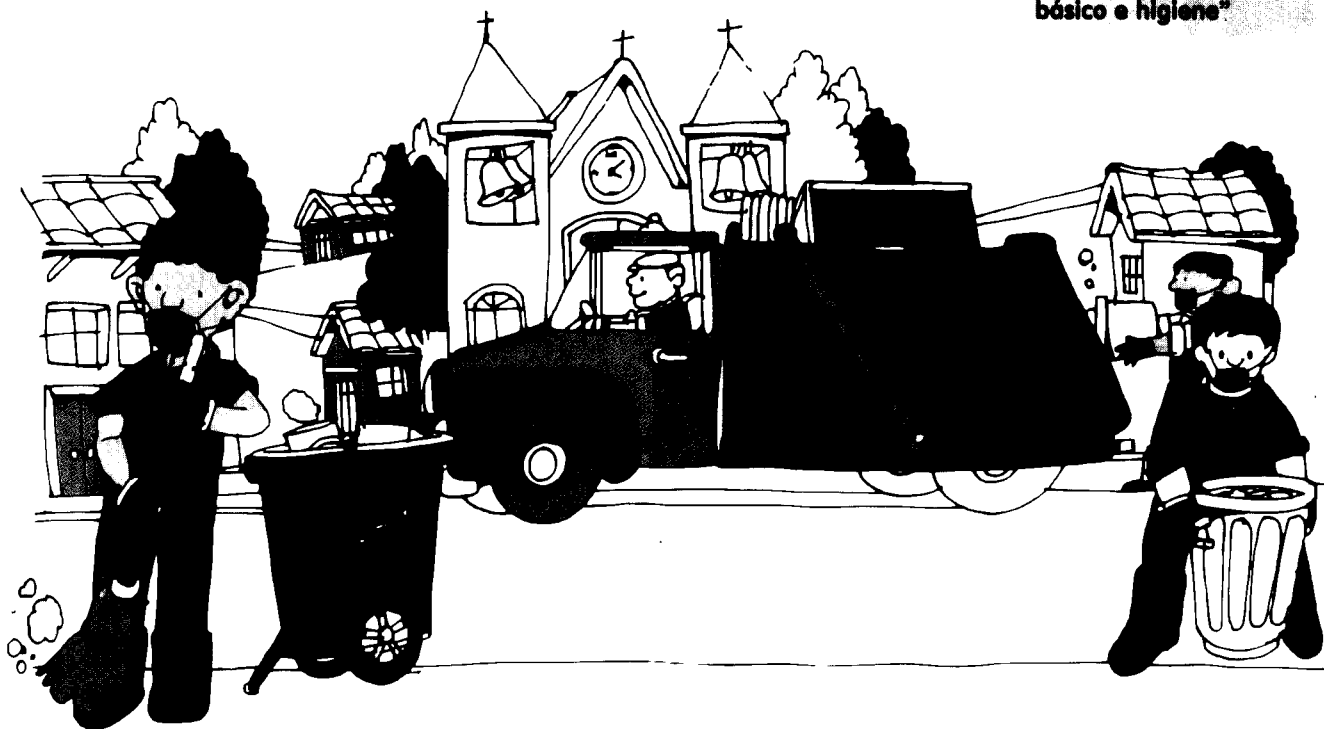


Los servicios de acueducto y alcantarillado se ofrecen a través de redes o conductos a nuestro sitio de trabajo o a nuestro hogar, por eso se llama domiciliario.

**Aseo:** Es el servicio de recolección de residuos, principalmente sólidos. El servicio de aseo también incluye actividades de transporte, tratamiento y disposición u organización final de dichos residuos.



Encontraremos más información sobre el manejo de residuos sólidos, o basuras, y su importancia para cuidar nuestra salud y medio ambiente en la cartilla N° 3, "Saneamiento básico e higiene"



A las personas que recibimos y disfrutamos de un servicio público nos llaman usuarios.

De acuerdo con la Ley 142, o Régimen de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios tenemos derecho a exigir que se mida la cantidad del servicio que utilizamos y a pagar sólo el valor del servicio que hemos utilizado o consumido. Por ejemplo, si en nuestra casa gastamos 18 metros cúbicos de agua al mes, tenemos derecho a pagar sólo el costo de esos 18 metros cúbicos más los costos fijos por la administración y comercialización del servicio.



El servicio no siempre es domiciliario, es decir no siempre llega hasta nuestras casas, y desafortunadamente no siempre nos llega agua tratada o apta para el consumo humano. En estos casos se dice que el servicio es prestado a través de un sistema de abastecimiento de agua y no de un acueducto propiamente dicho.

Para que un sistema de abastecimiento de agua llegue a ser un acueducto, es necesario que exista una organización que administre el servicio, que todos lo paguemos oportunamente y que consigamos o gestionemos recursos para construir el sistema de tratamiento de agua, las redes de distribución y las conexiones a nuestras viviendas.

Las empresas de servicios públicos nos cobran por suministrar un servicio. Ese dinero que recogen, lo utilizan para sostenerse y poder ofrecernos un servicio permanente y de calidad.

Todas las empresas, con el apoyo de la comunidad, deben garantizar la sostenibilidad de los sistemas de agua y saneamiento básico; es decir, hacerles mantenimiento permanente para que duren por muchos años y no causen interrupciones ni daños en el ambiente. De esta manera podremos disfrutar por mucho tiempo de servicios de buena calidad y bajo costo.



Las actividades que realiza la empresa de servicios públicos domiciliarios las vigila y controla la Superintendencia de Servicios Públicos; esta entidad cuida que las empresas ofrezcan un buen servicio y las sanciona cuando no cumplen en forma adecuada con sus funciones.



Las empresas de servicios públicos domiciliarios son organizaciones o sociedades por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos. Estas empresas pueden ofrecer uno o varios servicios.

De acuerdo con la Ley 142, las empresas de servicios públicos según su carácter, pueden ser de varios tipos: públicas, mixtas o privadas.

En el siguiente cuadro encontraremos información más detallada sobre los tipos de empresa:

Nombre	Naturaleza Jurídica	Tipo	Descripción general
Empresas de servicios públicos	♦ Sociedades por acciones	Oficial, privada o mixta	Empresas cuyo capital público o privado está representado en acciones.
	♦ Empresa industrial y comercial	Oficial	Constituidas con el 100% de aportes de la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios o las entidades descentralizadas.
Municipios	♦ Entidad territorial	Entidad estatal	El Municipio administra directamente la prestación del servicio a través de una dependencia creada especialmente para estos efectos.
Organizaciones Comunitarias	♦ Personas jurídicas sin ánimo de lucro	Privada	Son organizaciones como juntas administradoras, asociaciones de usuarios y cooperativas de servicios públicos. Dichas organizaciones son grupos de personas que se asocian voluntariamente para la prestación del servicio. Su objetivo es promover el desarrollo social y económico de la comunidad.

No todos los sistemas de distribución de agua son iguales o cumplen con las normas establecidas por la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios. En algunos municipios menores (con menos de 12.000 habitantes) y zonas rurales, los pobladores tienen que cargar agua desde el río o quebrada más cercana o comprarla a personas que la ofrecen en carrotaques.

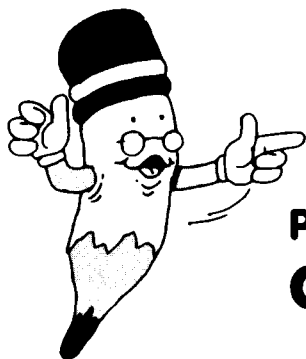


## Recordemos

Los servicios públicos sirven para aliviar necesidades de la comunidad, por eso es importante que todos colaboremos cuidándolos y evitando desperdiciarlos, como en el caso del agua; o haciendo un mal uso de ellos, como a veces pasa con las basuras y el agua residual.

Contar con servicios públicos es una ventaja porque disminuyen los problemas de salud y de contaminación de nuestro ambiente; por eso debemos apoyar la empresa de nuestra localidad pagando a tiempo las facturas para que disponga de recursos económicos para ofrecernos un servicio permanente y de buena calidad.

Participar en la gestión de los servicios públicos es importante para el progreso de nuestra región. En Colombia hay mas de 600 organizaciones comunitarias que lo intentaron y actualmente administran el servicio de acueducto de sus localidades.



## Para saber más, actuemos

Reunámonos en grupos y respondamos las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Cómo nos abastecíamos de agua antes tener una empresa en nuestra región?
- ◆ ¿Cuáles eran nuestros principales problemas de servicios públicos cuando no existía la empresa?
- ◆ ¿Qué empresas hay actualmente?
- ◆ ¿Qué tipos de empresas son?
- ◆ ¿Que servicios públicos ofrecen?
- ◆ ¿Cuáles son las ventajas de tener una empresa de servicios públicos en la localidad?

Escribamos en el siguiente cuadro la información que encontramos:

Nombre de la empresa	Tipo de empresa	Servicios que ofrece	Ventajas





## ¿Qué podemos hacer?

Si en el lugar donde vivimos no existe una empresa encargada de los servicios públicos, podemos organizarnos para ofrecerlos a través de juntas administradoras, asociaciones de usuarios o cooperativas de servicios públicos.

Podemos asociarnos con nuestros vecinos escogiendo alguna de estas formas de organización comunitaria para ofrecer los servicios públicos. Reunámonos con ellos, analicemos la situación y animémoslos a conformar la empresa de nuestro municipio.

Encontraremos información más detallada sobre la constitución de la empresa y la administración de los servicios, en la cartilla *Organicemos nuestra empresa de acueducto y alcantarillado*, diseñada por la Dirección General de Agua Potable y Saneamiento Básico del Ministerio de Desarrollo Económico.

¿Qué otras actividades podríamos realizar para organizar o mejorar la prestación de los servicios públicos de nuestra región?



## Lo que hemos construido

### Sopa de letras

A continuación encontraremos varias definiciones que se refieren a palabras o conceptos que estudiamos en este capítulo. Leamos cuidadosamente cada definición, identifiquemos a qué concepto o palabra corresponde y busquémosla en la sopa de letras. Una vez la encontremos, encerrémosla en un círculo.

Hagamos un ejemplo: leamos la siguiente definición:

Nombre de un servicio público que nos permite disfrutar de la luz.

(Respuesta: energía eléctrica)

Agua apta para el consumo humano.

(Respuesta: potable)

Busquemos entonces estos conceptos o palabras en la sopa de letras y encerrémoslos en un círculo.

Ahora busquemos el resto de palabras y conceptos:

1. Servicio de recolección de basuras o residuos, principalmente sólidos.
2. Tipo de entidad que administra directamente el municipio para la prestación de los servicios públicos.
3. Personas que reciben y disfrutan de un servicio público.
4. Tipo de empresa constituida con el 100% de aportes de la Nación, los departamentos, los distritos, los municipios o las entidades descentralizadas.
5. Servicios que recibe una persona para aliviar o satisfacer necesidades de salud, bienestar y comodidad.
6. Grupos de personas que se asocian voluntariamente para la prestación de un servicio público sin ánimo de lucro.
7. Servicio de distribución de agua potable a una comunidad, incluida su conexión y su medición.
8. Servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos.
9. Tipo de empresa constituidas con el 100% de aportes privados.





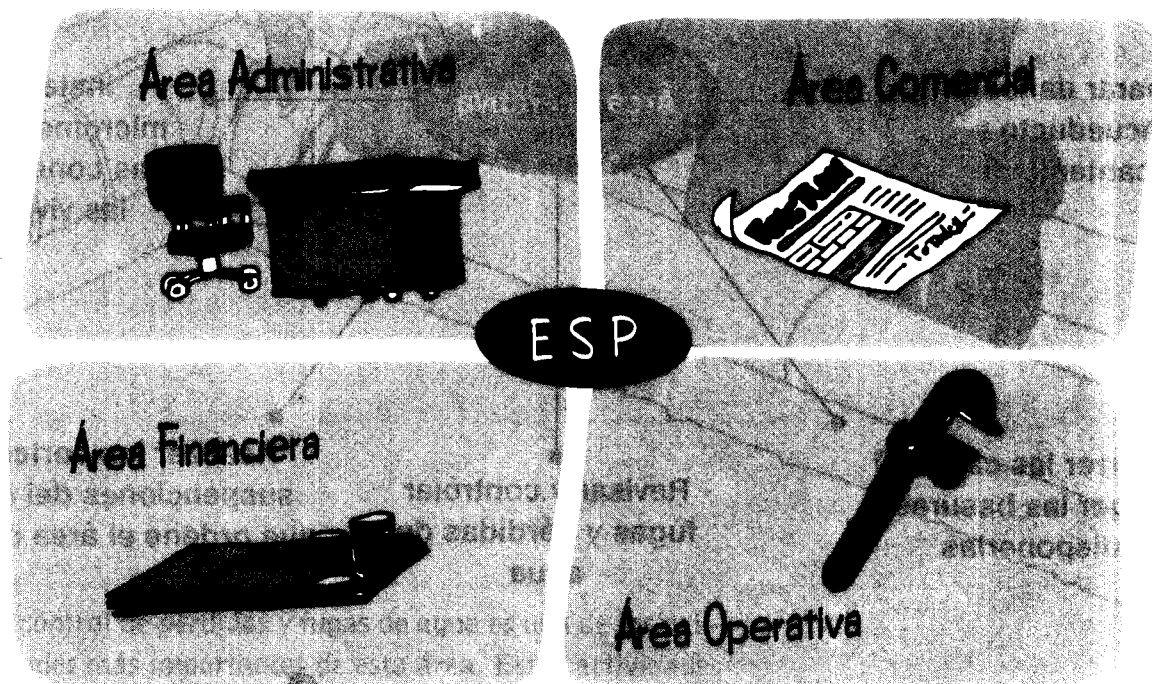
W A S E O R L D Ñ D H J E F G M T Z H J  
O M C N V L A T A T S E D A D I T N E D  
K S B B M F G F A S A N P V S N G D G G  
A C U E D U C T O G S M K M E C B X R O  
H I M V B M K S F R D L I U R J M B D B  
F N J M G Ñ J F N E R I F P V D O A J L  
A U T L U S U A R I O S G B I N L Z M G  
P O T I Y O H T V K S E D Ñ C L L Y U S  
T R R Ñ P L N G D R C H C X I R H T F G  
R D I I O J V N F P M K Y R O D V O V N  
W H T V K H M T S L T M A M S G D I M K  
P R F P A F K U K M O T E V P O V A B A  
B E E G G D F H T C N R Y L U K B E N F  
M O F I C I A L J A F V T N B I F R V O  
V D K D X S R U C Z D C F Y L A V T D B  
Q K J E D A I L T X U V H I I E T J R R  
E N E R G I A E L E C T R I C A V O L I  
L N R H V X J H T F T B U S O J M G P A  
H S A Ñ M D E V T G I V I C S R S D R R  
A S O C I A C I O N D E U S U A R I O S

Respuestas: 1. aseo, 2. entidad estatal, 3. usuarios, 4. oficial, 5. servicios públicos, 6. asociación de usuarios, 7. acueducto, 8. alcantarillado, 9. privada

# Funciones de las empresas de servicios públicos

Si deseamos aportar en el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos de nuestro municipio, es indispensable que conozcamos cómo funciona la empresa que los ofrece.

Las empresas de servicios públicos están compuestas por las siguientes áreas:

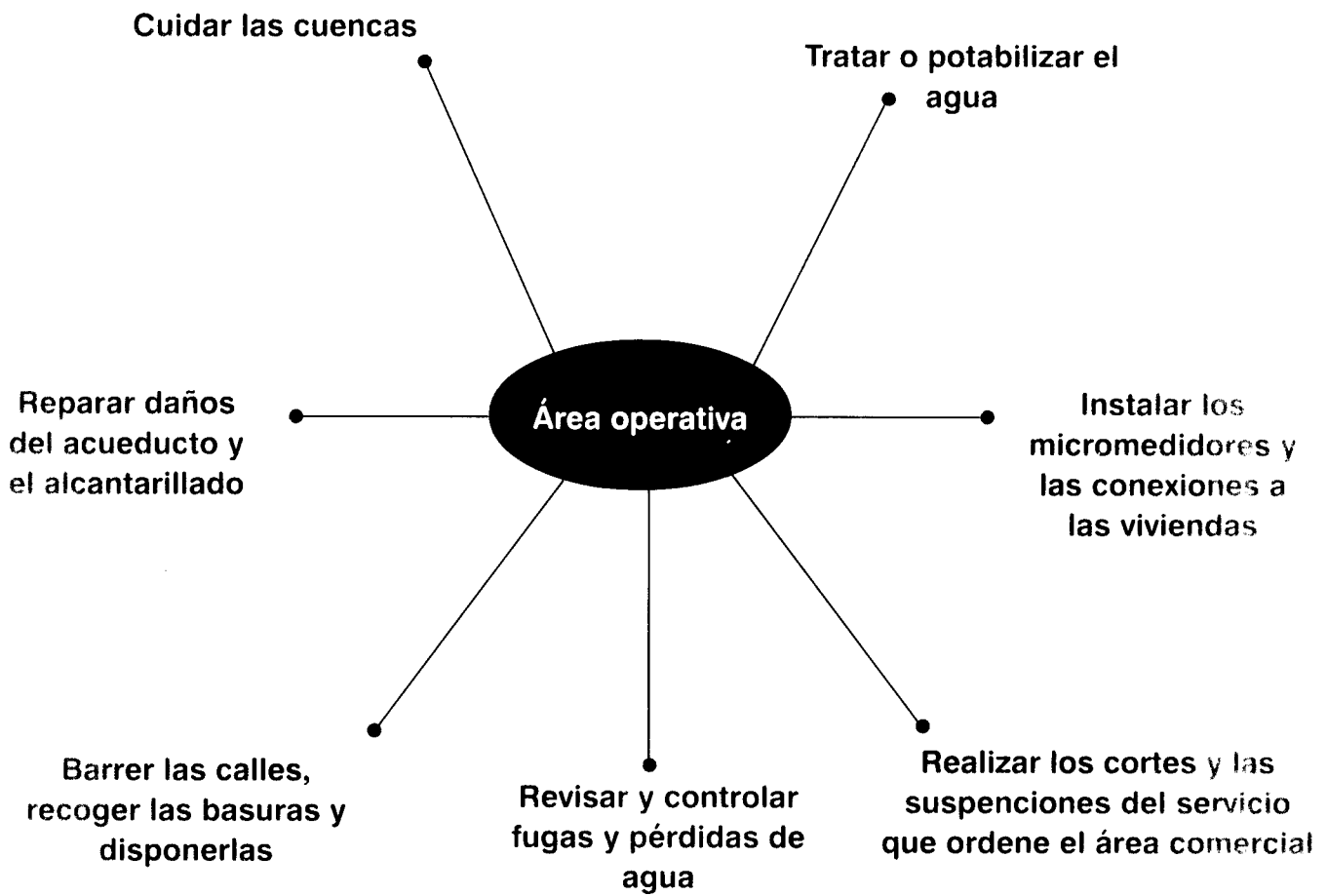


Veamos, por ejemplo, cuáles son las actividades o funciones de éstas áreas en una empresa de acueducto en municipios menores y zonas rurales:



## Área operativa

Se encarga de mantener en buenas condiciones todos los componentes del acueducto para que nos llegue agua de buena calidad. Esta área debe realizar las siguientes actividades:



En esta área trabajan  
el fontanero  
y el operador de planta



El control de pérdidas y fugas de agua es una de las actividades más importantes de esta área. Estas actividades se refieren al control y vigilancia que realiza la empresa de servicios públicos sobre los componentes o partes del acueducto, para evitar que el agua se pierda y/o desperdicie o que se cometan errores de medición.

Las pérdidas de agua pueden ocurrir por varias razones. Veamos el siguiente cuadro:

<b>Causas de pérdidas de agua</b>	<b>Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ A causa de fugas o escapes en las tuberías y demás componentes del sistema de acueducto o por rebosamiento de los tanques de almacenamiento. Muchas veces las fugas en las redes ocurren por altas presiones en las tuberías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Avisar a la empresa sobre cualquier fuga que observemos en la calle o en el campo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ A causa de los consumos de usuarios que instalan conexiones piratas o clandestinas para no pagar por el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Propender por que en nuestra comunidad todos tengan conexiones legales e informar a la empresa sobre instalaciones fraudulentas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Por desperdicio o consumos innecesarios de usuarios sin micromedidor, que utilizan más agua de la necesaria en las actividades diarias, derrochándola. Por ejemplo cuando al bañarnos dejamos la llave abierta mientras nos enjabonamos. Muchas veces estas pérdidas de agua ocurren porque hay escapes o daños en las tuberías y en los tanques de agua de nuestra casa o sitio de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Debemos estar pendientes del estado de tuberías y tanques de agua de nuestra casa, y cuando tengan algún daño repararlo inmediatamente para evitar que se pierda agua y para que no nos llegue muy cara la factura del servicio.</li> <li>◆ Al cerrar la llave, fijémonos que no quede goteando. Revisemos los empaques y cambiémoslos cada vez que sea necesario.</li> <li>◆ Al bañarnos las manos o el cuerpo debemos cerrar la llave mientras nos enjabonamos.</li> <li>◆ Enseñe a todos los miembros de la familia y a sus amigos las medidas de uso eficiente del agua.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Por consumos operacionales que requieren del agua para lavado y desinfección de tuberías y reservorios del acueducto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La empresa debe disminuir los consumos operacionales y contabilizar el agua que utiliza en estas actividades.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Por consumos especiales, como, por ejemplo, cuando la utilizan los bomberos para atender emergencias.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Por imprecisión de los equipos de medición de agua (micromedición) ocasionando fallas al facturar o cobrar el servicio al usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ La empresa debe hacer mantenimiento rutinario a los micromedidores y reemplazar los que ya cumplieron su vida útil.</li> </ul>

Las empresas de servicios públicos tienen la responsabilidad de realizar actividades de control y vigilancia en el acueducto para evitar, en lo posible, las pérdidas de agua.

Controlar las pérdidas y las fugas de agua es una actividad muy importante que la empresa no puede descuidar porque no sólo ocasiona pérdidas de dinero, sino que además se pierden grandes cantidades de agua que se podrían utilizar para ofrecerla a otras personas que no pueden disfrutar de este servicio.

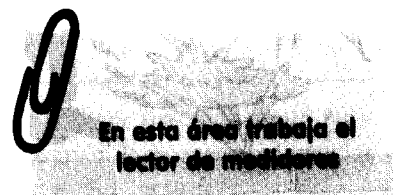
Para realizar actividades de control de pérdida de agua es indispensable contar con la participación, no sólo de los funcionarios de la empresa, sino también de nosotros, los pobladores de la región.



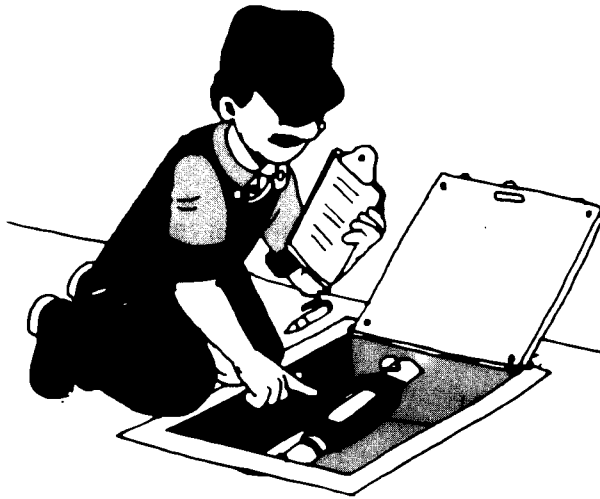
## Área Comercial

Se encarga de la atención a los usuarios, la venta de agua y el cobro del servicio. También atiende dudas y reclamos del usuario.

Las principales actividades que realiza esta área son:







FACTURA N°	
Municipio de Camoaguey Agua de Camoaguey E.S.P.	
Forma GC-12 Factura de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	
Código	Número de Cliente Agua de Camoaguey E.S.P.
Nombre	Nombres - Apellidos
Letra Actual	Letra Anterior
Consumo	Consumo
Día	Estado
Consumos Unidos y Meses	Estados Pendientes
PERIODO DE CONSUMO	
DESDE	HASTA
DIA MES AÑO	DIA MES AÑO
ACUEDUCTO	
DESCRIPCIÓN	CONSUMO (M <sup>3</sup> )
VALOR (P)	VALOR (P)
TOTAL ACUED.	TOTAL ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO	
DESCRIPCIÓN	CONB. B <sup>3</sup>
VALOR (P)	DESCRIPCIÓN
ASEO	
TARIFA	VOLUMEN
TOTAL ASEO	
OTROS VALORES	
CONCEPTO	VALOR
TOTAL OTROS VALORES	

El valor del servicio de agua que ofrece la empresa de acueducto se cobra por medio de una factura que la empresa envía a cada usuario.

El valor de la factura se calcula con base en la cantidad de agua que consumimos los usuarios cada mes o cada dos meses. Para calcular la cantidad de metros cúbicos de agua que hemos utilizado o consumido, la empresa instala en nuestras casas un contador o medidor que registra cuánta agua usamos.

La factura debe contener la información suficiente para saber cómo se calculó el valor del agua que utilizamos y el plazo para pagar. La empresa debe entregarnos la factura por lo menos 5 días hábiles antes de la fecha de pago señalada en el recibo. Sin embargo, si la factura no llega, debemos acercarnos a la empresa a solicitar una copia o duplicado.

## Área financiera

Realiza actividades relacionadas con las cuentas que se llevan de la empresa, tanto de dinero recibido por concepto de facturación como de los gastos hechos por operación, mantenimiento y administración del acueducto.



En esta área trabaja el  
contador o tesorero

## Área administrativa

Esta área se encarga de contratar, capacitar y administrar a los empleados y trabajadores. También se encarga de la compra y administración de los materiales (tuberías y químicos) para la operación del acueducto. El administrador o gerente de la empresa hace la planeación del servicio y el manejo de la información.

Las principales actividades de esta área son:



En esta área trabaja el administrador



**Administrador  
o gerente**



La mayoría de las empresas de servicios públicos de los municipios menores y de las zonas rurales son pequeñas y su número de trabajadores está entre una y seis personas que realizan las funciones administrativas, operativas, financieras y comerciales de la empresa. Hay casos en los que el fontanero es también el administrador, el cobrador, el lector de medidores, el que atiende las quejas de los usuarios y el que factura.

**Fontanero**



**Contador o  
tesorero**



**Operarios del  
servicio de aseo**



**Operador de  
la planta**



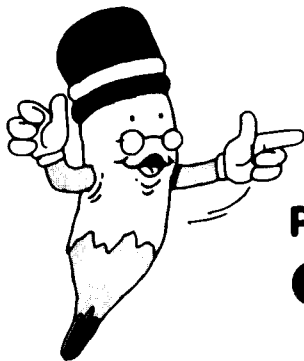


## Recordemos

La empresa está organizada en varias partes o áreas: la operativa, la comercial, la administrativa y la financiera. Estas áreas tienen diferentes actividades que deben realizar adecuadamente para que la empresa pueda sostenerse y ofrecernos agua de buena calidad; de lo contrario, la empresa empieza a funcionar mal y el servicio no se puede ofrecer adecuadamente.

La principal obligación de la empresa con nosotros los usuarios es ofrecernos siempre un buen servicio, con calidad. Nuestra obligación principal como usuarios es hacer un uso adecuado y racional del agua y pagar a tiempo el costo del servicio para que la empresa tenga dinero y pueda brindarnos una buena atención y ofrecernos agua potable.

Todas las empresas de servicios públicos deben tener una oficina de peticiones, quejas y recursos para atender las solicitudes que presentemos los usuarios en relación con el servicio prestado.



## Para saber más, actuemos

Reunámonos en grupo y leamos con atención el siguiente caso:

En el municipio de Vista Hermosa los habitantes tienen problemas con la prestación del servicio público de acueducto, porque desde hace dos meses el agua la quitan y llega sólo dos horas durante el día. Sin embargo, la empresa sigue cobrando en la factura el mismo valor que cobraba cuando el servicio de agua se ofrecía de manera permanente. Algunos vecinos comentan que estos cortes de agua se deben a que hay un tubo roto a la salida del pueblo y que se está perdiendo mucha agua.

Ante esta situación decidieron reunirse para analizar las dificultades que les estaba ocasionando este problema y buscar una solución al mismo. En dicha reunión salieron muchas ideas: algunos sugirieron organizar un grupo de la comunidad para reparar el tubo; pero después de analizar con detalle se dieron cuenta que el daño era muy grande y ellos no contaban con el material y los equipos necesarios para dicha reparación y decidieron descartar esta iniciativa. Otros propusieron contratar un grupo de expertos para hacer el arreglo, pero al analizar esta alternativa encontraron que los costos eran demasiado altos y la comunidad no tenía recursos suficientes para pagar la reparación, por lo que rechazaron también esta propuesta. Otra idea que surgió fue presentar la queja a la empresa de acueducto del Municipio, y después de discutir esta iniciativa concluyeron que era la más pertinente y por eso decidieron aceptarla.

Una vez tomada la decisión, eligieron tres personas de la comunidad para que averiguaran en la empresa cómo hacer la reclamación y se encargaran de hacer el trámite correspondiente: los representantes de la comunidad hicieron las averiguaciones necesarias y presentaron la queja a la oficina de quejas y reclamos de la empresa. Gracias a esta gestión pudieron solucionar el problema.



Ahora identifiquemos a qué áreas de la empresa le corresponde solucionar este problema. Escribamos a continuación las respuestas:

- ◆ Corregir el error en el valor que se cobra en la factura, le corresponde al área .....
- ◆ La reparación del tubo roto, le corresponde al área .....
- ◆ La compra de materiales necesarios para reparar el tubo la debe hacer el área .....
- ◆ El dinero necesario para comprar los materiales para reparar el tubo debe proporcionarlo el área .....
- ◆ Los pobladores de Vista Hermosa presentaron la queja sobre esta situación en la oficina de quejas y reclamos de la empresa, la cual pertenece al área .....

Para terminar este ejercicio, reflexionemos sobre cómo podríamos solucionar este problema, si se presentara en nuestra localidad.



## ¿Qué podemos hacer?

- ◆ Exigir que nos instalen el medidor y nos midan nuestros consumos de agua.
- ◆ Revisar con frecuencia si las tuberías y conexiones de nuestras casas tienen fugas o escapes y repararlos inmediatamente para evitar que se pierda o desperdicie el agua.
- ◆ Organizarnos con nuestros vecinos y familiares para colaborar con la empresa en actividades relacionadas con el mejoramiento del servicio y el uso adecuado del mismo. Por ejemplo, realizando campañas de ahorro de agua o de aseo, jornadas de capacitación para aprender sobre saneamiento básico e higiene o apoyando jornadas de reforestación y protección de las fuentes de agua.
- ◆ Cuando tengamos un problema con la facturación del servicio de agua, podemos expresar nuestra inconformidad a la empresa a través de una petición, queja o reclamo.

¿Qué otras actividades podríamos realizar para apoyar la gestión de la empresa de servicios públicos de nuestra localidad?





## Lo que hemos construido

A continuación encontraremos a la izquierda las diferentes áreas de la empresa y a la derecha, algunas funciones de estas áreas. Señale con una flecha a qué área corresponde cada función.

Por ejemplo, la función 'a', comprar los materiales que se necesiten para la operación del acueducto, le corresponde al área administrativa. En este caso la respuesta es 2.

Ahora realicemos los demás ejercicios.

Área	Funciones
1. Área comercial	a. Comprar los materiales que se necesiten para la operación del acueducto
2. Área administrativa	b. Reparar los daños que se presenten en algún componente del acueducto
3. Área operativa	c. Atender las dudas y reclamos de los usuarios
4. Área financiera	d. Manejar las cuentas de la empresa, tanto del dinero que se recibe por facturación, como del dinero que se gasta por actividades de operación, mantenimiento y administración
	e. Revisar y controlar las fugas en el sistema de acueducto
	f. Seleccionar y capacitar las personas que trabajan en la empresa
	g. Elaborar las facturas para cobrar el consumo de agua

Respuestas: 1c – 1g – 2f – 3a– 3b – 3e – 4d

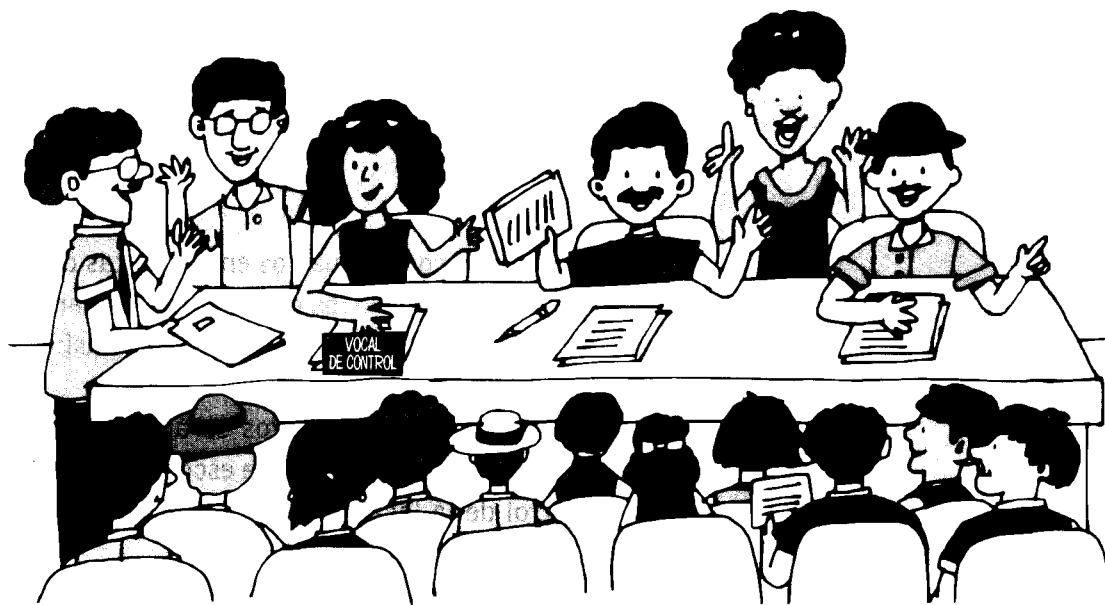
# Participación ciudadana en las empresas de servicios públicos

El gobierno de Colombia, teniendo en cuenta que los servicios públicos atienden necesidades de la población e influyen en su salud y bienestar general, estableció a través de la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 o de los Servicios Públicos, y la Ley 134 de 1994, los medios o mecanismos de participación de la comunidad y los derechos y deberes tanto para los usuarios de los servicios públicos como para las empresas que los ofrecen.



Los usuarios podemos participar:

- ◆ Integrándonos al comité de desarrollo y control social.
- ◆ Participando en las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos.
- ◆ Integrándonos a las juntas de vigilancia.
- ◆ Organizándonos con nuestros vecinos para presentar iniciativas a la empresa o al comité de desarrollo y control social, para mejorar la prestación del servicio en nuestro municipio.



La Ley 142 de 1994 reglamentó nuestra participación mediante la conformación de los comités de desarrollo y control social. Estos comités están compuestos por un grupo de personas de la comunidad que se organizan para participar, no sólo en la vigilancia y control del servicio que ofrece la empresa de servicios públicos, sino también para proponer acciones y ofrecer el apoyo de la comunidad para mejorar el servicio que presta la empresa. Los comités eligen un vocal de control para que los represente ante las empresas de servicios públicos, ante las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales.



Podemos encontrar información detallada sobre qué son, cómo se conforman y cuáles son las funciones de los comités de desarrollo y control social en la cartilla N° 5, "Uso eficiente y ahorro de agua"



Nuestra participación como usuarios en las juntas directivas de las empresas de servicios públicos fue reglamentada en el Artículo 276 de la Ley 142 de 1994 así:

Dos terceras partes de los miembros serán designados por el alcalde y la otra tercera parte se escogerá entre los vocales de control de la localidad.

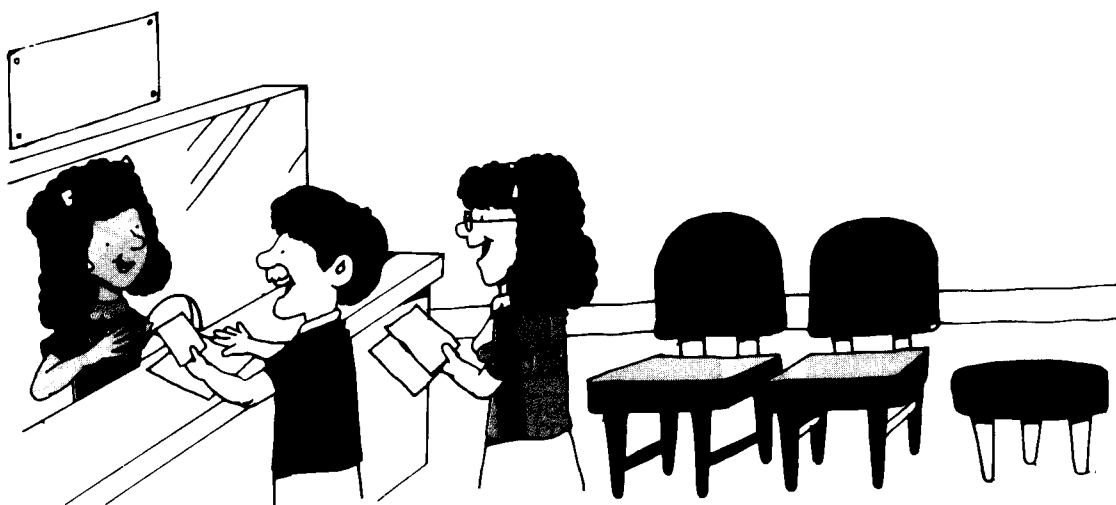
La Ley 134 de 1994 o ley de Participación Ciudadana, creó las juntas de vigilancia como medio o mecanismo de participación de la comunidad. Estas juntas están conformadas por organizaciones comunitarias, y sus funciones principales son: apoyar la gestión y prestación de los servicios públicos y poner en conocimiento del personero, contralor municipal y demás autoridades, las anomalías o deficiencias relacionadas con la prestación de los servicios.

Como podemos observar, para participar en las juntas y comités podemos elegir personas que nos representen y que defiendan nuestros intereses exponiendo nuestros reclamos, opiniones e iniciativas para mejorar la calidad del servicio que recibimos.



#### Derechos de los usuarios

- ✓ A recibir en el lugar donde vivimos un servicio continuo y de buena calidad
- ✓ A la medición de los consumos y cobro de acuerdo con esos consumos
- ✓ Al cobro del servicio a través de una factura que muestre lo que hemos consumido.
- ✓ A tramitar peticiones, quejas y recursos ante las empresas cuando falle la prestación del servicio o haya errores en la factura
- ✓ A recibir con anticipación la información sobre el corte o la suspensión del servicio por reparaciones
- ✓ A que se nos reconozca el silencio administrativo positivo cuando la empresa no responda nuestras peticiones, quejas y recursos dentro del plazo permitido por la ley.



### Deberes de los usuarios

- ✓ Todos estamos obligados a pagar los servicios utilizados, dentro de la fecha y en la forma que indique la factura de cobro
- ✓ Debemos permitir que los funcionarios de la empresa revisen y hagan lectura de los contadores y medidores del consumo que tenemos en nuestra casa
- ✓ Evitemos el desperdicio de agua y usemos adecuadamente de los servicios de alcantarillado y aseo para que en el futuro otros disfruten del agua potable y de un medio ambiente sano
- ✓ Apoyemos la gestión de la empresa de nuestro municipio, haciendo propuestas y sugerencias en las que participemos con nuestros vecinos en el mejoramiento de la calidad de los servicios que utilizamos.



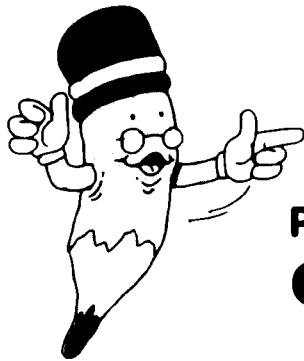


## Recordemos

Ejercer nuestros derechos y cumplir nuestros deberes es una responsabilidad de todos, porque garantiza que la empresa realice bien sus funciones para beneficio nuestro y de nuestras familias.

Los usuarios de los servicios públicos no sólo tenemos la obligación de exigir y hacer valer nuestros derechos, sino que también somos responsables de cumplir con nuestros deberes ante las empresas de servicios públicos. Cumplir con nuestros derechos y deberes, nos permitirá mantener una buena calidad de vida y será un gran apoyo para que las empresas se sostengan por muchos años y puedan además ampliar la prestación del servicio a otros sectores de la comunidad que lo necesitan.

Es responsabilidad de todos mantener en buen estado los sistemas de agua y saneamiento básico y hacer buen uso de éstos. De esta manera evitaremos la ocurrencia de accidentes que podrían generar inundaciones o situaciones de contaminación ambiental y afectarían gravemente la salud y la estabilidad económica de nuestra comunidad.



## Para saber más **actuemos**

Reunámonos y en grupo analicemos qué pasaba cuando no existían los comités de desarrollo y control social para solucionar las dificultades e implementar las iniciativas relacionadas con los servicios públicos. Tratemos de recordar cómo participábamos y a qué soluciones recurríamos.

Ahora averigüemos si en nuestro municipio existe un comité de desarrollo y control social. En caso de que funcione, preguntemos:

- ◆ ¿Cómo está conformado y quiénes lo integran?
- ◆ ¿Qué organizaciones del municipio tienen representación en el comité?
- ◆ ¿Qué tipo de actividades han desarrollado y qué planes tiene actualmente?
- ◆ Cuáles son las ventajas que la comunidad le encuentra al comité de desarrollo y control social o a la junta de vigilancia?
- ◆ ¿Cómo podemos participar para mejorar la labor del comité?





## ¿Qué podemos hacer?

- ◆ Organizarnos con nuestros vecinos y solicitar apoyo al comité para realizar actividades que ayuden a solucionar los problemas en los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo de nuestra localidad.
- ◆ Solicitar ayuda al personero municipal para presentar peticiones a la empresa de servicios públicos.
- ◆ Enseñar a los niños y las niñas las maneras de ahorrar y cuidar el agua, como una forma de proteger nuestra salud y garantizar nuestro bienestar en el futuro.
- ◆ Conformar el comité de desarrollo y control social y participar, a través del vocal de control, en la junta directiva de la empresa
- ◆ Participar en los comités de desarrollo y control social para colaborar en acciones que ayuden al mejoramiento del servicio de agua y a la protección del ambiente para que en el futuro nuestras familias puedan utilizarlo.
- ◆ Organizar con nuestros vecinos juntas de vigilancia para hacer seguimiento de las actividades que realiza la empresa de servicios públicos domiciliarios.
- ◆ Solicitar ayuda al Comité de Atención y Prevención de Desastres de nuestra región para que nos informe y capacite sobre las acciones que podemos adelantar cuando ocurran fallas en el funcionamiento de los sistemas de agua y saneamiento básico que produzcan inundaciones o contaminación ambiental.

¿Qué otras actividades podríamos realizar para mejorar nuestra participación en la gestión de los servicios públicos de nuestra región?



## Lo que hemos construido

A continuación encontraremos algunas afirmaciones que tiene varias opciones de respuesta. Marquemos con una X la respuesta correcta. Veamos un ejemplo:

Las juntas de vigilancia fueron creadas como medio o mecanismo de participación de la comunidad por:

- a.  La Ley 134 de 1994
- b.  La Ley 99 de 1993
- c.  La Ley 142 de 1994

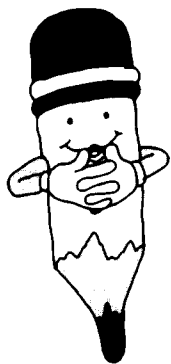
La respuesta es a, es decir, la opción 'a'. Ley 134 de 1994, por eso la marcamos con una X.

Ahora resolvamos el ejercicio:

1. Hacer solicitudes y reclamos cuando haya una falla en la prestación del servicio o un error en el cobro de la factura, es:
  - a.  Una función de la empresa de servicios
  - b.  Un derecho de los usuarios
  - c.  Una responsabilidad de la Superintendencia de Servicios Públicos
  
2. Los comités de desarrollo y control social fueron creados para garantizar la participación de los usuarios en la gestión de los servicios públicos por:
  - a.  La Ley de Participación Ciudadana, o Ley 134 de 1994
  - b.  Los alcaldes de los municipios para vigilar la prestación de los servicios públicos
  - c.  La Ley 142, de Servicios Públicos Domiciliarios
  
3. Evitar el desperdicio de agua y el uso inadecuado de los servicios de alcantarillado y aseo es:
  - a.  Un deber de los usuarios
  - b.  Un derecho de la empresa
  - c.  Un mandato de la Constitución Política de Colombia
  
4. Conformar e integrarse a los comités de desarrollo y control social es:
  - a.  Un medio o mecanismo de participación de la comunidad
  - b.  Una obligación de las empresas de servicios públicos
  - c.  Una responsabilidad del vocal de control



Respuestas: 1b – 2c – 3a – 4a



## Nuestros compromisos son..

Conocer cuáles son las funciones de las empresas de servicios públicos y cuáles son nuestros derechos y deberes no será de utilidad para nosotros si no nos comprometemos participando activamente en la solución de los problemas de nuestra comunidad.

Ésta es una valiosa oportunidad para aportar iniciativas y realizar actividades que ayuden al mejoramiento de la prestación de los servicios públicos que disfrutamos. Por esta razón nuestros compromisos son:

En relación con nuestros derechos:

---

---

---

En relación con nuestros deberes:

---

---

---



## **Para saber más podemos consultar**

Para obtener más información y facilitar la comprensión de los temas que se exponen en esta cartilla, podemos acudir a la asesoría de los funcionarios de la empresa de servicios públicos, de la Alcaldía local y de otras instituciones de la región que trabajen sobre el tema de los servicios públicos.

También podemos consultar con otras personas que hayan participado en los comités de desarrollo y control social y en las juntas directivas de las empresas estatales de servicios públicos.

# Notas



MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE  
Centro de Documentación  
Número de Inventario: 402908  
Número de Ejem.: 3 Vol.: 4 Precio: 5 000  
Compra:      Canje:      Donación:      Inst. ✓  
Proveedor: MAVDT  
Fecha de Adquisición: 2003