



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Programa fortalecimiento al ejercicio de control social de los servicios públicos domiciliarios en Bogotá
Diciembre 2020

PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO AL EJERCICIO DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN BOGOTÁ

¿POR QUÉ UN PROGRAMA?

Es importante tener claro que es el Control Social, según el Ministerio del Interior es un derecho y un deber que tienen los ciudadanos, individual o colectivamente, para vigilar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, a través de mecanismos de participación para la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades. Este ejercicio de debe cualificar a través de procesos de formación, para una efectiva participación ciudadana.

Para el control social de los servicios públicos la Ley 142 de 1994 en los artículos 62 al 66, ordena constituir en todos los municipios y distritos del país los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS de los Servicios Públicos, que se conforman por iniciativa propia de los ciudadanos y en pleno uso de sus derechos, para la vigilancia de la gestión y fiscalización de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La acción participativa y la fiscalización de la prestación, permite a los ciudadanos ser usuarios y actores en sus propias comunidades.

Dentro de las funciones generales de estos Comités se destacan entre otras ¹:

- a) Proponer planes y programas a las Empresas de Servicios Públicos
- b) Procurar que la comunidad aporte los recursos para la expansión o el mejoramiento de los servicios,
- c) Solicitar reformas a las decisiones sobre estratificación y
- d) Analizar el monto de los subsidios que debe conceder un municipio a los usuarios de bajos ingresos.

Los Vocales de Control son representantes legales de los Comités de Desarrollo y Control social, ante la entidad Prestadora Vigilada, las entidades territoriales y ante las autoridades nacionales.

Algunas de las funciones de estos Vocales de Control consisten en ²:

- Solicitar la inscripción del Comité de Desarrollo y Control Social ante el alcalde.
- Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios.

¹ Artículo 8 del Decreto 1429 de 1995 “Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el control social de los servicios públicos domiciliarios”.

² Artículo 12 del Decreto 1429 de 1995 “Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el control social de los servicios públicos domiciliarios”.

- Recibir informes de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales del respectivo servicio, acerca del funcionamiento de las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.
- Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que le formulen al comité.
- 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 designado por el alcalde.

¿POR QUÉ EL PROGRAMA LO LIDERA LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT - SDHT?

Dentro de las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat está la de “Proponer programas y proyectos para el fortalecimiento del control social de la prestación de los servicios públicos domiciliarios (...)” además de “Evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos”³.

La Subdirección de Servicios Públicos tiene la función de adelantar la convocatoria a los comités de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios, con el propósito de conformar y presentar al Alcalde Mayor, las ternas para la designación de los vocales de control que conformarán las juntas directivas de las empresas oficiales de servicios públicos del orden distrital⁴.

Por lo anterior, se formula el Programa de fortalecimiento al ejercicio del control social de manera participativa con vocales de control social y entidades del Sector Hábitat.

Del programa de Control Social:

El programa se proyecta para su ejecución cada cuatro años a través de un plan de acción anual de procesos y acciones que se articulan y permiten cualificar el ejercicio del control social de los servicios públicos en Bogotá (urbano-rural), promoviendo la participación entre la ciudadanía, usuarios de los servicios públicos, vocales de control social, Empresas de Servicios Públicos – ESP y las Instituciones corresponsables del tema.

Metas:

- ✓ Realizar seguimiento y retroalimentación a la ejecución del programa de fortalecimiento al ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios de Bogotá D.C.

³Artículo 11 del Decreto 121 de 2008 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional y las funciones de la Secretaría Distrital del Hábitat”

⁴ Artículo 1 del Decreto 329 de 2018 “Por medio del cual se dictan normas para la promoción de la participación ciudadana en relación con la designación de los Vocales de Control como miembros de la Junta Directiva de las Empresas Oficiales de Servicios Públicos Domiciliarios del orden distrital, y se dictan otras disposiciones”.

- ✓ Promover el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios con la ciudadanía y usuarios a través del Programa.

Metodología:

El programa se desarrolla mediante procesos de formación integrales y dinámicos, en el marco de la metodología de participación – acción, que facilita la generación de conocimiento, a través de: cursos de actualización, capacitaciones, talleres, conversatorios, eventos, salidas de reconocimiento del territorio, ferias de servicios, entre otras, según se proyecte en el plan de acción anual para la cualificación del ejercicio del control social.

¿QUIÉNES PARTICIPAN EN EL PROGRAMA?

El programa está dirigido a los usuarios de los servicios públicos, a Vocales de Control Social de los Servicios Públicos y ciudadanos que lo requieran.

¿CÓMO SE EJECUTA EL PROGRAMA?

Se ejecutará cada cuatro años, a través de un Plan de Acción anual que permite mejorar el ejercicio de control social de los servicios públicos, promoviendo la participación entre la ciudadanía, las Empresas de Servicios Públicos - ESP y las entidades corresponsables.

Propósito del programa:

Fortalecer y cualificar el ejercicio del control social en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Bogotá (Urbano –rural), a través de procesos de formación y articulación de acciones con los actores corresponsables, que permita promover la cultura de lo público, mejorar la gestión pública con transparencia, robustecer la participación ciudadana y el diálogo efectivo entre los usuarios, vocales de control social y las empresas de servicios públicos domiciliarios, que propenda por la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios como un derecho fundamental según la normatividad vigente.

Objetivos:

1. Difundir y promover en los territorios y localidades del distrito capital el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios como estrategia de participación ciudadana.
2. Desarrollar procesos de formación y actualización en servicios públicos domiciliarios a través de: cursos, capacitaciones, talleres, conversatorios (diálogos de saberes), diplomados, ferias de servicios, encuentro académico, foros, entre otras acciones.
3. Gestionar y promover encuentros de diálogo de saberes entre instituciones, Empresas de Servicios Públicos - ESP, usuarios de los servicios públicos domiciliarios y Vocales de Control Social.

4. Promover herramientas que permitan evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las Empresas de Servicios Públicos - ESP y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos – PQRs.

¿QUÉ CONTIENE EL PROGRAMA?

Estrategias del programa:

Las estrategias desarrollan líneas de acción con actividades específicas para el cumplimiento de los objetivos propuestos y que se reflejaran en el Plan de Acción Anual.

Las líneas de acción del programa son las que orientan y permiten desarrollar las actividades de forma organizada y coherente por temáticas, dando un hilo conductor entre éstas. De igual forma, permiten agrupar los objetivos estratégicos y facilitan la elaboración del plan de acción anual, para la definición de metas concretas y medibles.

1. Estrategia de comunicación, participación ciudadana y cultura de la transparencia.

Línea de acción 1: Diseño y ejecución de una estrategia de divulgación para la promoción del ejercicio del control social de los servicios públicos en Bogotá y la participación ciudadana.

Acciones:

- ✓ Diseño e implementación de campañas de promoción y divulgación del control social de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Diseño piezas comunicativas que promuevan el ejercicio del control social y el reconocimiento de la prestación efectiva de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Desarrollo de una metodología para la presentación de iniciativas enfocadas a la promoción y fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios.

Línea de acción 2: Promover el ejercicio del control social a través de encuentros de diálogos de saberes para la gestión de conocimiento.

Acciones:

- ✓ Realizar un conversatorio o encuentro de diálogo de saberes con las comunidades (usuarios - vocales), estudios de caso y/o encuentro de experiencias significativas en control social de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Realizar un encuentro de participación ciudadana por ejes temáticos (acueducto y alcantarillado, energía, gas natural, aseo y TICs) a partir de la lectura de contexto del territorio, para el fortalecimiento del control social de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Dialogo de saberes con prestadores de acueductos comunitarios, sus usuarios y comunidades en la ruralidad.

2. Estrategia de formación y cualificación para el ejercicio del control social de los servicios públicos domiciliarios y la participación ciudadana.

Línea de acción 3: Desarrollar procesos de formación y cualificación para el ejercicio del control social y la participación ciudadana.

Acciones:

- ✓ Realización de curso de formación y actualización para el control social de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Realización de capacitaciones, talleres, jornadas educativas de actualización en prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Recorridos de interpretación y reconocimiento ambiental de los territorios.
- ✓ Realización de foros y/o seminarios sobre el control social y la transparencia.
- ✓ Gestión y realización de diplomados y encuentros académicos.

3. Gestión interinstitucional para fortalecer los ejercicios del control social y promover la participación ciudadana.

Línea de acción 4: Promover el control social y la participación ciudadana desde la corresponsabilidad institucional.

Acciones:

- ✓ Realizar eventos interinstitucionales en el distrito capital (urbano-rural) con las empresas de servicios públicos - ESP y entidades competentes del ente Nacional y Distrital que permitan a los usuarios y comunidad interactuar y acercarse para generar lazos de confianza.
- ✓ Realización de mesas de trabajo con la Secretaría Distrital del Hábitat, empresas de servicios públicos - ESP y entidades competentes para el fortalecimiento del control social en el distrito capital, según la priorización de temas y dinámica de la agenda distrital.
- ✓ Crear una herramienta que permita evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las empresas de servicios públicos - ESP y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos - PQRs.
- ✓ Promover escenarios de participación interinstitucional (ferias de servicios) en la ruralidad que articulen acciones con la comunidad para la resolución de conflictos relacionados con la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios.

Plan de acción anual del programa de Control Social:

El plan de acción anual establecerá quiénes serán los responsables y los encargados de su cumplimiento con tiempos definidos, actividades, mecanismo o método de seguimiento y control, requerimientos, etc., en coordinación con los diferentes actores que participen del programa. Este contendrá como mínimo los siguientes ítems:

LÍNEA DE ACCIÓN	ACCIÓN	ACTIVIDADES	REQUERIMIENTO	OBJETIVO ESPECÍFICO	ENTIDAD RESPONSABLE	ENTIDAD DE APOYO	FECHA	RESULTADO/ PRODUCTO
-----------------	--------	-------------	---------------	---------------------	---------------------	------------------	-------	---------------------

Corresponsables y aliados estratégicos para el desarrollo del programa de control social:

La Secretaría Distrital del Hábitat a través de la Subdirección de Servicios Públicos y con apoyo de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad, liderará la ejecución y seguimiento del programa teniendo como responsabilidad:

1. Gestionar y convocar a los participantes (usuarios de los servicios públicos, ciudadanía y Vocales Control Social, entre otros).
2. Gestionar la logística: lugar, material, conferencistas, etc.
3. Gestionar la participación de las empresas de servicios públicos - ESP y entidades del orden nacional y distrital en los temas que se requieran.
4. Gestionar los procesos de formación (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, SENA, Universidades etc.)

Como corresponsables en el fortalecimiento del control se invitarán a aliados estratégicos como: la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, la Secretaría Jurídica Distrital en actualización de datos de los Comités de Control Social en el D.C., las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios - ESP, los Acueductos Comunitarios de Bogotá y las Comisiones de Regulación de los Servicios Públicos Domiciliarios en la medida que se desarrollen los temas de sus competencias, según se establezcan en el plan de acción anual.

De igual forma, el SENA y Universidades (Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Escuela Superior de Administración Pública - ESAP), Veeduría Distrital (Participación), Cámara de Comercio de Bogotá y Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

