



Libertad y Orden

Superintendencia  
de Servicios Públicos

República de Colombia

# MANUAL DEL VOCAL DE CONTROL



Libertad y Orden

**Superintendencia  
de**

**Servicios Públicos Domiciliarios**

República de Colombia

# MANUAL DEL VOCAL DE CONTROL



**SERIE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**BOGOTÁ D.C.-COLOMBIA**

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**

**Álvaro Uribe Vélez**  
**Presidente de la República**

**Evamaría Uribe Tobón**  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**

Jorge Martín Salinas Ramírez  
Superintendente delegado para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

David Alfredo Riaño  
Superintendente delegado para Energía y Gas Combustible

Carlos Saade Canal  
Superintendente delegado para Telecomunicaciones

Luz Mary Peñaranda  
Directora General Territorial

Sandra Ramos Polanco  
Directora Territorial Centro

Germán Gustavo González García  
Director Territorial Norte

Oscar Javier Vanegas Carvajal  
Director Territorial Oriente

Evelyn Modesta Molina Serrano  
Directora Territorial Sur Occidente

Dirección de Publicaciones  
Carlos Alfonso Plazas Rojas  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Producción  
María Ercilla Castañeda Echavarría  
Segismundo Segundo Rodríguez Orejuela

 **Delgado Asesores**

Edición

ISBN 978-958-96423-8-2  
Segunda Edición  
Todos los Derechos Reservados ©  
Bogotá, D.C.- Colombia  
2008

# Contenido

Presentación	5
1. Funciones del Vocal de Control	7
2. Incompatibilidades e inhabilidades del Vocal de Control	21
3. Mecanismos Jurídicos y Control Social	25
Derecho de Petición	27
Audiencia Pública	29
<i>Consulta Previa</i> <i>Acción de Cumplimiento</i>	33
<i>Acción de Tutela</i>	36
<i>Acción Popular</i>	39
Denuncia	41
<i>Queja</i>	42
Acción de Nulidad y Restablecimiento	43
4. Resolución de Conflictos	45
Generalidades	46
Negociación Mediación	48
5. Procedimientos de Reclamación-Vía Gubernativa	49
Petición Queja Recurso	51
Silencio Administrativo Positivo	52
6. Comisiones de Regulación	53
Anexos	57
Bibliografía Normatividad	







## Presentación

Conscientes de la importancia de los Servicios Públicos en el desarrollo económico y social del país, entendemos también que es responsabilidad de todos, su modernización y mejora; por lo tanto, la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrente cada municipio, comunidad o región requiere un proceso constructivo en el cual deben participar, empresas, gobierno, sector privado y usuarios. En este marco, el Vocal debe ser un líder con la capacidad de entender los problemas, presentar propuestas e ideas, motivar a la comunidad y trabajar en pro de la mejora de la prestación de los Servicios Públicos en su localidad. Sus actuaciones deben estar acordes con la directrices del **COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**, y por ello debe responder e informar las acciones que adelante.

La **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD** a través de este segundo manual, el cual hace parte de la serie de documentos: *Participación Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios*, presenta de manera práctica y sencilla los Derechos, Obligaciones, Responsabilidades y Prohibiciones del Vocal e incluye algunas herramientas legales que estamos seguros les permitirán desarrollar un trabajo más eficiente y responsable. De esta manera, esperamos dotar de instrumentos a las autoridades municipales, a los Comités y al Vocal de Control que orienten y promuevan la participación ciudadana como parte fundamental del esquema de vigilancia y control esta Superintendencia.

**Evamaría Uribe Tobon**  
**Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios**





## 1. FUNCIONES DEL VOCAL DE CONTROL







## ¿Cómo se elige un Vocal de Control?

Se elige por decisión mayoritaria; el candidato con el mayor número de votos debe ser nombrado. Una vez se constituye el **COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**, sus miembros eligen la Junta Directiva y al Vocal de Control. El Vocal de Control actúa como representante del Comité ante las empresas de servicios públicos en las que se va a efectuar el Control Social.

## ¿Cuáles son las funciones del Vocal de Control?

El Vocal de Control Social tiene 13 funciones principales:

### a. Solicitar, ante el Alcalde Municipal, la inscripción del Comité y su elección como Vocal de Control.

Para solicitar la inscripción elabore una carta dirigida al alcalde municipal (VER ANEXOS) anexándole los siguientes documentos:

- Copia de la convocatoria a la Asamblea Constitutiva
- Copia del Registro de Usuarios
- Copia del acta de la Asamblea Constitutiva

El Alcalde tiene quince (15) días hábiles para reconocer al Comité y al Vocal de Control. Vencido el término se entenderá que han sido inscritos y reconocidos. Para hacer efectivo el reconocimiento, si el alcalde no se pronuncia expresamente se requiere adelantar el trámite previsto en el Artículo 42 del Código Contencioso Administrativo.

### b. Solicitar el reconocimiento e inscripción del Comité ante la(s) respectiva(s) empresa(s) de Servicio(s) Público(s) Domiciliarios.

El reconocimiento se solicita para que el Comité y su Vocal de Control puedan interactuar con la empresa sobre la cual ejercerán Control Social. Para solicitar el reconocimiento e inscripción elabore una carta dirigida a la empresa (VER ANEXOS) con los siguientes adjuntos:

Copia del Acta de la Asamblea Constitutiva.

Acto de Inscripción emitido por la Alcaldía o en su defecto Escritura Pública de reconocimiento, de conformidad con el artículo 45 del Código Contencioso Administrativo.

## Superintendencia de Servicios Públicos

### c. Comunicar a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD la conformación del Comité y su elección como Vocal de Control

Elabore una carta dirigida a la Dirección Territorial de la Superintendencia que le corresponda según su ubicación, donde informe la conformación del Comité, la elección del Vocal de Control, el nombre del Vocal, la dirección y el teléfono; esta información se requiere para incluir tanto al Vocal como al Comité en las bases de datos de la Superintendencia a efectos de enviar información sobre capacitaciones y demás actividades complementarias (**VER ANEXOS**). La carta debe tener adjuntos los siguientes documentos:

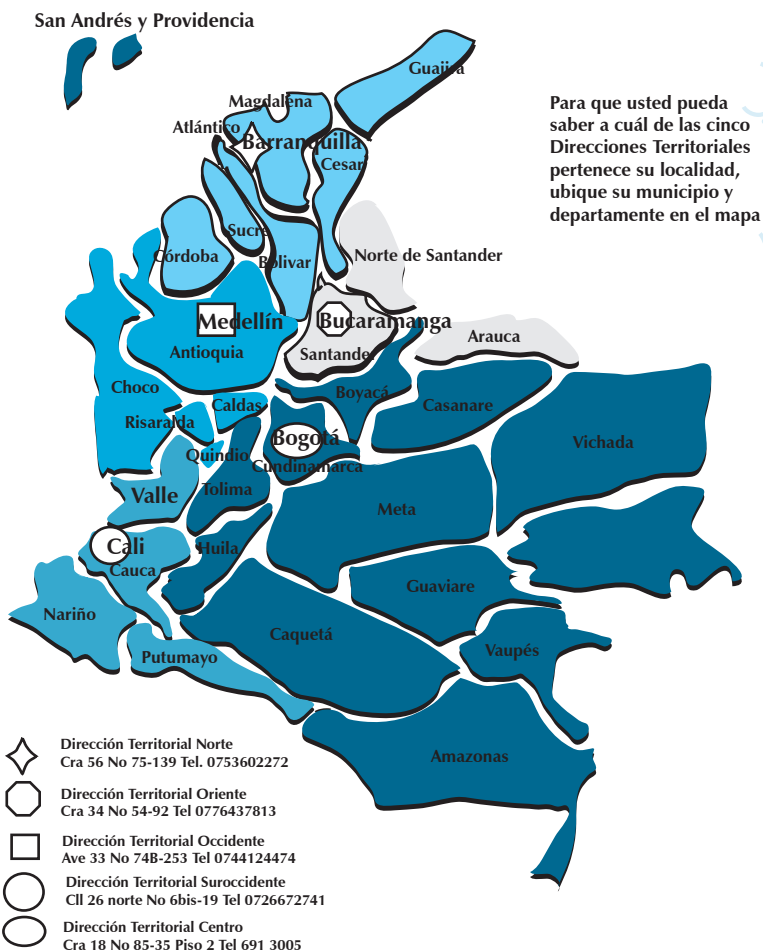
Copia del acta de la Asamblea Constitutiva  
Acto de inscripción y reconocimiento emitido por la Alcaldía

Señor(a) Vocal del Control, La **SSPD** cuenta con cinco Direcciones Territoriales: Norte, Occidente, Suroccidente, Oriente y Centro. Cada uno de los departamentos pertenece a una Dirección Territorial diferente como se muestra a continuación:

Territorial	Centro	Norte	Oriente	Occidente	Suroccidente
Departamentos que la conforman	Amazonas Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina Boyacá Caquetá Casanare Cundinamarca Guainía Guaviare Huila Meta Tolima Vaupés Vichada	Atlántico Bolívar Cesar Córdoba Guajira Magdalena Sucre	Arauca Norte de Santander Santander	Antioquia Chocó Caldas Quindío Risaralda	Cauca Nariño Putumayo Valle del Cauca
Ciudad Sede	Bogotá	Barranquilla	Bucaramanga	Medellín	Cali

Envíe la comunicación a la Sede

Territorial	Dirección	Teléfono	Ciudad Sede
Centro	Carrera 18 No. 84- 35	6913005	Bogotá
Norte	Carrera 59 No. 75 - 134	3531561	Barranquilla
Occidente	Avenida 33 No. 74B - 253	4124474	Medellín
Oriente	Carrera 34 No. 54- 92	6437813	Bucaramanga
Sur occidente	Calle 26 Norte 6 Bis - 19	6672741	Cali

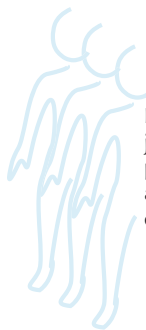


#### d. Informar a la comunidad acerca de sus Derechos y Deberes en materia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Vocal de Cauca, usted debe trabajar en defensa del interés general de los usuarios que conforman el Comité de Desarrollo y Control Social que lo eligió y debe mantenerlos informados de sus derechos y deberes.

#### ¿Cómo puede hacerlo?

Debe capacitarse en temas normativos y técnicos de los Servicios Públicos, conocer y promover el cumplimiento los Derechos y Deberes de los usuarios.



**Efectuar Reclamaciones, Peticiones, Quejas o Recursos, NO ES función del Vocal y no puede utilizarse este cargo para representar a un usuario ante la empresa; a menos que el usuario lo autorice por escrito**

### ¿Qué debe Conocer?

El usuario debe conocer las normas siguientes:

Las normas sobre participación en el Control Social de los Servicios Públicos, contenidas en los Artículos 62 a 66 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto reglamentario de 1995. **(VER MANUAL DE COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL).**

El Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa a la que se le realiza el Control Social; en este se encuentran los Derechos y Deberes tanto de la empresa como del suscriptor o usuario, las conductas que se consideran incumplimiento del contrato y que son sancionables, los procedimientos para la práctica de visitas y la imposición de sanciones, el trámite de Peticiones, Quejas y Recursos-**PQR**, clases de sanciones, plazos de entrega de la factura, causas de terminación del Contrato, etc.

Las normas vigentes sobre estratificación: La Ley 732 de 2002, modificada por la Ley 812 de 2003, Artículo 8, numeral 3, párrafo 7.

Las normas de solidaridad en materia de Servicios Públicos: Artículo 130 y Artículo 140 de la Ley 142 de 1994 (Sentencia T19 de 2002); y la nueva ley 820 de 2003 sobre arrendamiento.

El régimen tarifario que señalan las Comisiones de Regulación. Las Comisiones de Regulación son las encargadas de establecer las fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos **(VER NUMERAL 6)**. A su vez, debe conocer la forma en que las empresas aplican las tarifas en su Municipio.

Los procedimientos para presentación de reclamaciones **(VER NUMERAL 5)**. En la Ley 142 este procedimiento está descrito en los Artículos 152 a 159.

Los procedimientos para presentar ante la Superintendencia solicitudes de investigación de Silencios Administrativos Positivos en contra de las empresas prestadoras de Servicios Públicos. En la actualidad están previstos en los Artículos 158 de la Ley 142 de 1994 y artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 de Antitramites.

## ¿A quién puede solicitarle Capacitación?

De acuerdo con la competencia y especialidad de cada entidad, los siguientes organismos podrán ofrecerle capacitación:

- Alcaldía Municipal
- Gobernación
- Personería
- Empresas prestadoras
- Ministerios
- Comisiones de Regulación
- Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

**Es obligación de las Entidades Territoriales, asegurar que los Vocales de Control, sean capacitados para organizar mejor su trabajo y desempeñar adecuadamente sus funciones.**

Consulte en cada entidad y su respectiva pagina web, los programas de capacitación que ofrecen.

## ¿Qué hacer con la Capacitación Recibida?

### **Multiplique sus conocimientos**

Organice a los miembros de su comunidad y realice charlas informativas sobre lo que usted ha aprendido; para ello:

Tenga en cuenta el tiempo, espacio, materiales y las ayudas que requiere.

Planifique y prepare con anterioridad los temas que va a exponer a los usuarios, si necesita un experto que profundice en algunos temas, apóyese en los prestadores y/o entes gubernamentales.

### **Otras acciones que puede adelantar**

- Uso racional de los Servicios Públicos Domiciliarios, adelante campañas, a través de talleres comunitarios.
- Difundir en Medios de Comunicación (escritos, radiales, TV) los deberes y derechos de los usuarios para lo cual podrá solicitar apoyo a la Empresa y Alcaldía.
- Motivar a la comunidad para que participe activamente en la búsqueda de soluciones a los problemas de los Servicios Públicos.

e. Recibir informes de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales del respectivo servicio, sobre la prestación de los Servicios por parte de las Empresas

Mantenga constante comunicación con la comunidad y pregunte sobre los problemas que más los aquejan en materia de Servicios Públicos Domiciliarios. Si es posible recoja esta información por escrito.

Trabaje con la comunidad, busque alternativas conjuntas para mejorar y solucionar los problemas que los afectan. Una vez tenga una propuesta conjunta escríbala y preséntela a la empresa prestadora del Servicio Público, como Derecho de Petición y espere respuesta.

Explique el propósito de la participación ciudadana y el uso racional de los trámites ante las empresas y la SSPD.

Estimule la relación directa y permanente de la comunidad con la(s) empresa(s) prestadora(s). Ellas son el camino directo para resolver los problemas de su localidad relacionados con los servicios públicos.



### ¿Qué hacer con los informes que le entregan los Usuarios de su Comité?

- Cuando es una queja sobre incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, indique al usuario el procedimiento para la reclamación (VER ANEXO 1).
- Si observa que las quejas de los usuarios son repetitivas, es decir, varios usuarios presentan quejas ocasionadas por la misma causal, adelante ante el prestador las gestiones necesarias para llegar a soluciones conjuntas entre la comunidad y la empresa.
- En el evento de que la empresa es de carácter oficial y usted percibe actos de corrupción póngalos en conocimiento de la personería municipal ó preferiblemente comuníquese con:

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN DEL GOBIERNO NACIONAL 018000-913040

[www.anticorrupción.gov.co](http://www.anticorrupción.gov.co)

- En el evento en que la empresa no tome correctivos sobre las quejas que presenten los usuarios acuda a la SSPD.

## f. Llevar un registro de sus actividades como Vocal de Control

Es importante que como Vocal de Control lleve un registro sobre su gestión para rendir cuentas al Comité, para ello se sugiere el siguiente Cuadro:

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Número y tipo de asesoría que ha realizado para los usuarios.				
Número y temas de capacitaciones que ha recibido.				
Número y temas de reuniones que ha tenido con las Empresas Prestadoras, indicando el nombre de las mismas, así como sus resultados.				
Número y tipo de propuestas presentadas a los prestadores, indicando el nombre de la empresa.				
Número y tipo de reuniones o comunicaciones adelantadas con				
Califique su gestión como Vocal y los inconvenientes que haya tenido para cumplirla.				

## g. Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las Quejas y Denuncias que le formulen al Comité

Como Vocero de la Comunidad debe atender oportunamente las consultas de los usuarios de los Servicios Públicos, de esta manera contribuye a que las reclamaciones se hagan de acuerdo con el procedimiento legal, y sin que el usuario se vea en la necesidad de acudir a otras instancias.

### ¿Qué significa tramitar las Quejas y Denuncias?

Señor Vocal, tenga en cuenta que las Quejas sobre situaciones que afectan a la comunidad de manera general, merecen mayor importancia que las reclamaciones individuales. Así, su labor es buscar que las Quejas de Interés Público sean atendidas rápidamente por el prestador y se hagan los correctivos necesarios para que la situación no se vuelva a presentar; con ello está ayudando a mejorar la calidad de la facturación o a solucionar los problemas técnicos que llevaron a la empresa a producir este tipo de errores.





**El Vocal de Control  
no es un tramitador**

### **h. Llevar el registro de los usuarios que asistieron a la Asamblea Constitutiva**

Es importante que el Vocal de Control lleve un registro con la información básica de los usuarios para contactarlos y citarlos a capacitaciones y/o convocarlos a reuniones periódicas. Igualmente, debe llevar un control de asistencia a las reuniones.

#### **¿Qué información debe tener el Vocal de Control de los Miembros del Comité?**

- Nombre completo
- Identificación
- Ocupación
- Dirección
- Teléfono
- Correo Electrónico

### **i. Presidir las asambleas de usuarios y la Junta Directiva del Comité**

La Asamblea de Usuarios y las reuniones de la Junta Directiva se deben realizar con la periodicidad definida en los estatutos del Comité.

**El Vocal de Control, lidera y procura  
que se cumplan los objetivos**



#### **¿Qué actividades debe desarrollar el Vocal de Control en las Asambleas de Usuarios y la Junta Directiva del Comité?**

- Motivar a los usuarios para que asistan a la Asamblea.
- Preparar el orden del día y ponerlo a consideración de la Asamblea al inicio de la reunión.
- Verificar Quórum de asistentes.
- Verificar el cumplimiento de compromisos de reuniones anteriores.
- Dirigir la reunión y velar porque se traten los temas del Orden del Día y se tomen las decisiones a que haya lugar.
- Verificar que se le levanten las Actas respectivas, de acuerdo a lo tratado y decidido en la Asamblea.

## j. Hacer parte de las Juntas Directivas de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Oficiales del Orden Municipal o del Comité de Estratificación Local cuando el Alcalde designe al Vocal para hacer parte de ese Comité

Es importante que el Vocal de Control este debidamente preparado y documentado para participar en estas Juntas Directivas.

### ¿Cuáles son las empresas de Orden Municipal en donde el Vocal puede hacer parte de la Junta Directiva?

El Vocal puede hacer parte de la Junta Directiva de las empresas que el municipio tiene el 100% de los aportes de capital.

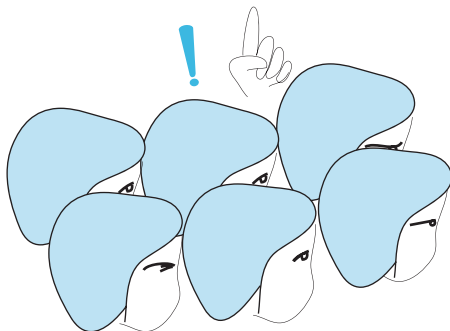
### ¿Cómo debe solicitar un Vocal su participación en esa Junta Directiva?

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 su Municipio el Alcalde tiene el deber de escoger los vocales que participarán en la Junta Directiva. Si usted está interesado en hacer parte de la Junta puede presentar al Alcalde una propuesta para que sea tenido en cuenta en el proceso. Brinde argumentos basados en su experiencia y conocimientos del sector. De otro lado, si en su municipio sólo existe un Vocal de Control, éste tiene derecho a hacer parte de la Junta Directiva.

### ¿Cómo participar en los Comités de Estratificación?

Las normas no obligan Alcalde a incluir entre los miembros del Comité de Estratificación a los Vocales de Control. No obstante, si está interesado en participar en dicho Comité, puede presentar al Alcalde su intención, este, estudiará la viabilidad de la propuesta y podrá negarla o aceptarla.

Si requiere mayor información sobre el tema de estratificación, puede acudir al **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA-DANE**, entidad responsable de definir la metodología de estratificación y que está ubicada en la Transversal 45 No. 26-70, interior 1-CAN. Conmutador 57 (1) 5978300. Fax 57 (1) 5978389. dane@dane.gov.co Zona Postal 611. Bogotá, D.C. Igualmente, podrá hacer consultas sobre este asunto en la oficina de Planeación Municipal o en Planeación Departamental.



### **k. Ejercer las funciones que le delegue el Comité de Desarrollo y Control Social**

Es importante que los miembros del Comité, si lo consideran necesario, asignen labores específicas al Vocal de Control, las cuales deben estar enmarcadas en la Ley 142 de 1994 y el Decreto reglamentario 1429 de 1995.

### **i. Someter a la vigilancia del Fiscal los libros de Cuentas del Comité**

Cuando el Comité de Desarrollo y Control Social haya diseñado estrategias para la consecución de recursos necesarios para una mejor operación del mismo, como adquisición de papelería, viáticos, pasajes, etc., el Vocal de Control deberá llevar un registro contable (ingresos, gastos y dinero sobrante) sobre el cual rendirá cuentas.

### **m. Rendir informe trimestral de actividades al Comité de Desarrollo y Control Social**

Motive a los miembros de su Comité para que se reúnan cada tres meses. Dé a conocer su gestión y promueva el desarrollo de nuevas propuestas.

#### **¿Qué puede contener el Informe?**

Dentro del reporte de las Capacitaciones, como mínimo incluya:

- Temas aprendidos
- Entidad y/o entidades que dictaron la Capacitación
- Si la Capacitación fue por solicitud del Vocal o por iniciativa de las entidades
- Logros obtenidos con la Capacitación

- Dificultades presentadas para asistir a la Capacitación
- En el caso en que haya sido necesario salir de su Municipio, describa qué tipo de apoyo recibió para el desplazamiento a la Capacitación
- Tipo de material que recibió y destinación del mismo

#### Contenido de un Informe Actividades presentado al Comité



- Reporte de las capacitaciones recibidas como Vocal
- Propuestas y/o sugerencias presentadas a las ESPD
- Reporte de la relación con La comunidad, los prestadores, la SSPD.

**Además, debe incluir las propuestas y/o sugerencias presentadas a las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios tales como:**

- El tipo de sugerencia y que la motivo
- Si fue aceptada por el prestador, qué tipo de correctivo se adoptó y en cuánto tiempo
- Si el prestador no atendió la sugerencia, qué acción adelantó el Vocal
- Resultados para la comunidad de la sugerencia planteada

**En tanto describa la relación con la Comunidad, es importante relacionar sus acercamientos con la misma:**

- Periodicidad de reuniones con la Comunidad
- Tipo de orientación
- Quejas más frecuentes
- Tipo de acciones encaminadas a mejorar el Servicio apoyadas por la comunidad
- Cuántos programas de capacitación adelantó con la comunidad y los temas que se abordaron

## Superintendencia de Servicios Públicos

**Finalmente, cuando describa la relación con los prestadores y/o con la SSPD debe abordar:**

- Tipo de solicitud y respuesta obtenida
- Clase de apoyo dado para el cumplimiento de sus funciones
- Periodicidad de reuniones y temas tratados
- Reuniones con otros vocales de control
- Conformación de otras asociaciones, especifique cuáles

## 2. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES DEL VOCAL DE CONTROL





Para garantizar un ejercicio transparente del Control Social en Servicios Públicos Domiciliarios, la Ley 142 de 1994 estableció algunas inhabilidades para los Vocales de Control, las cuales se detallan a continuación:

### ¿Cuáles las Incompatibilidades e Inhabilidades?

No podrán celebrar contratos, ni ser socios, ni participar en la administración, ni ser empleados de las empresas prestadoras de Servicios Públicos.

### ¿Con qué empresas y/o entidades?

Con las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios sobre las cuales los Vocales ejercen Control Social, las Comisiones de Regulación competentes en el servicio o los Servicios Públicos que vigilen y la SSPD.

### ¿A quiénes aplican?

Además del Vocal de Control aplican a los cónyuges o compañeros permanentes de los Vocales de Control, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad del Vocal de Control (padres, hermanos, nietos) y parientes dentro del primer grado de afinidad o único civil del Vocal de Control (suegros, cuñados, hijastros)

### ¿Por cuánto tiempo aplican?

Estas inhabilidades aplican para el período del desempeño de las funciones como Vocal de Control y un año más.

### ¿Quiénes no pueden ser elegidos Vocales de Control?

Los Ediles, Concejales, Diputados y Congressistas.

### ¿Hay remuneración por el ejercicio del Control Social?

No hay ningún tipo de remuneración.

El Vocal de Control no podrá invocar su calidad, para obtener beneficio personal, ni actuar motivado por intereses políticos o ajenos a sus funciones ni efectuar cobros a sus representados por realizar gestiones ante los prestadores.



El Vocal de Control NO puede cobrar por su gestión





### 3. MECANISMOS JURÍDICOS DEL CONTROL SOCIAL





A continuación están algunas herramientas que permiten una relación armónica entre la ciudadanía y el Estado. Estas deben ser usadas cuidadosamente y con responsabilidad así la Administración Pública responderá en forma oportuna y que los resultados sean los esperados.

## Derecho de Petición

### ¿Qué es?

Es el derecho que tiene toda persona de hacer peticiones respetuosas de interés general o particular, hacia las autoridades públicas o ante particulares que cumplen alguna función pública, como es el caso de las empresas de Servicios Públicos, con el fin de que sean resueltas en el término establecido y de forma efectiva.

Mecanismos:

- Derecho de petición
- Audiencia pública
- Consulta previa
- Acción de cumplimiento
- Acción de tutela
- Acción popular
- Denuncia
- Queja
- Acción de nulidad y restablecimiento



### ¿En qué normas se basa?

Este Derecho fundamental está consagrado en la Constitución Política de Colombia, Artículo 23; el Código Contencioso Administrativo (Decreto 01 de 1994), Artículos 5, 33 y 75; el Decreto 2150 de 1995 y para los Servicios Públicos Domiciliarios, además, Artículo 158 de la Ley 142 de 1994; Artículo 9, Decreto 2223 de 1996.

### ¿Cuál es su alcance?

Quien recibe el Derecho de Petición no se puede limitar a dar una respuesta superficial, está obligado a dar una respuesta de fondo, sin que necesariamente deba resultar favorable al peticionario. Es decir, resolver efectivamente el asunto o los interrogantes, responder la consulta o suministrar la información correspondiente, entre otros. Para el caso de los Servicios Públicos Domiciliarios, la empresa debe responder los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.



### ¿Quién puede presentar un Derecho de Petición?

Todo Ciudadano puede hacer peticiones respetuosas a las autoridades, en forma verbal o escrita, personalmente o a través de un representante que no tiene que ser abogado.

### ¿Ante quién se presenta?

Ante cualquier entidad o persona de la Administración Pública o ante Personas Privadas que cumplan funciones públicas.

### ¿Qué plazo tienen estas entidades para responder?

- Para las peticiones de información y copia de documentos, 10 días hábiles.
- Para consultas, treinta (30) días hábiles.
- Para quejas y reclamos, quince (15) días hábiles.

### ¿Qué información debe contener el 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 a donde se le debe enviar la respuesta.
- Objeto de la petición y razones en que se apoya.
- Relación de los documentos que se acompañan y la firma del petionario.

## Audiencia Pública

### ¿Qué es?

Es la reunión pública de la comunidad y las autoridades para analizar situaciones que los afectan, debatir y llegar a acuerdos sobre asuntos de interés general. Las Audiencias Públicas pueden clasificarse según su finalidad así: a) Proceso contractual, b) Decisiones ambientales, c) Procesos de Control Social, d) Consultas públicas de carácter tarifario.

### ¿En qué normas se basa?

- Para las que tienen que ver con procesos contractuales: Constitución Política, Artículo 273; Ley 80 de 1993, Artículos 25 y 30
- Para las que se relacionan con temas ambientales: Ley 99 de 1993, Artículo 72
- Para las de procesos de control social: Ley 563 de 2000, Artículo 17, literal a y Artículo 19 literal f. Ley 850 de 2003
- Decreto 2696 del 24 de Agosto de 2004

### ¿Quiénes pueden solicitarla?

#### En el proceso contractual:

- Los oferentes
- El Contralor General de la República
- La entidad contratante

#### En las decisiones ambientales:

- El Procurador General de la Nación
- El Defensor del Pueblo
- El Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
- Las Autoridades Ambientales
- Los Gobernadores
- Los Alcaldes
- Por lo menos 100 personas o tres organizaciones sin ánimo de lucro

## Superintendencia de Servicios Públicos

### En los procesos de Control Social:

- Ciudadanos y organizaciones sociales
- Representantes de entidades oficiales del orden nacional o territorial o instituciones privadas que ejecuten recursos del Estado o presten un Servicio Público

### Consultas Públicas de carácter tarifario:

- Las Comisiones de Regulación

### ¿Qué autoridad debe realizar la Audiencia?

#### En los procesos contractuales:

Todas las entidades estatales, empresas comerciales e industriales del Estado, en cabeza del director o quien este delegue.

#### En materia ambiental:

El Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para casos de explotación petrolera, construcción de presas, represas o embalses con capacidad superior a 200 millones de m<sup>3</sup> de agua y generación de energía nuclear, entre otros, que están establecidos en la Ley 99 de 1993 que organiza el Sistema Nacional Ambiental.

#### En el ejercicio de Control Social:

- La entidad pública objeto de Control Social
- La Contraloría General de la República

#### Consultas públicas de Carácter Tarifario:

- Las Comisiones de Regulación

### ¿Quiénes pueden intervenir en una Audiencia Pública?

#### En los procesos contractuales:

- El Jefe de la Entidad o la persona en quien se haya delegado la facultad de adjudicar el contrato
- Los Servidores Públicos que hayan hecho los estudios y evaluaciones de las propuestas

- Los proponentes
- Las corporaciones de elección popular: Concejo y JAL
- Los órganos de vigilancia y control

Cualquier otra persona que desee asistir

#### **En las de trámites ambientales:**

- El Procurador General de la Nación o el delegado para cuestiones ambientales
- El Defensor del Pueblo
- El Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
- Las Autoridades Ambientales
- Los Gobernadores
- Los Alcaldes
- Un representante de los peticionarios
- Los interesados
- Expertos y organizaciones sin ánimo de lucro que hayan registrado con anterioridad escritos pertinentes al debate

#### **En los procesos de Control Social:**

- Representantes de entidades oficiales o privadas que ejecuten recursos del Estado o presten un Servicio Público
- Organizaciones sociales
- Ciudadanos en general

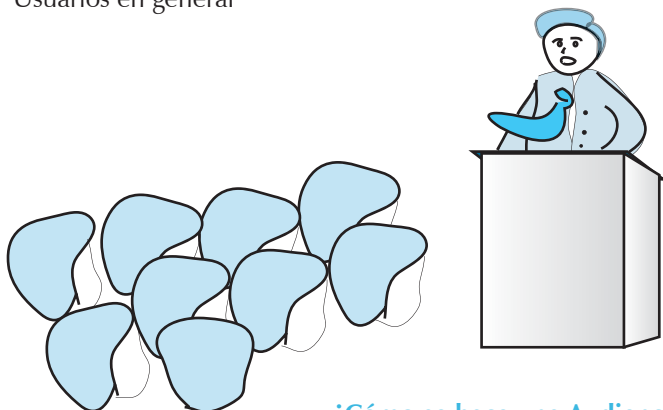
#### **Consultas públicas de Carácter Tarifario:**

- Representantes de las empresas
- Vocales de Control Social
- Representantes de las ligas de usuarios y consumidores



## Superintendencia de Servicios Públicos

- Representantes de agremiaciones
- Delegados de universidades y centros de investigación
- Usuarios en general



### ¿Cómo se hace una Audiencia Pública?

#### **Audiencias Públicas en procesos contractuales para aclarar Pliegos o Términos de Referencia o para la Adjudicación de Contratos:**

Se celebra dentro de los tres días hábiles siguientes a la apertura de la Licitación, con el fin de precisar su contenido y alcances, y en ella se deben resolver las observaciones de los proponentes.

#### **Audiencia Pública para Asuntos Ambientales:**

Se debe celebrar con anticipación al acto que le ponga término a la Actuación Administrativa, bien sea para la expedición, la modificación o la cancelación de un permiso o licencia ambiental.

#### **Audiencias públicas de Control Social:**

La Ley no define un procedimiento específico. No obstante, sí señala que en el Acto de Convocatoria de la Audiencia, la institución debe definir la metodología que será utilizada.

#### **Consultas Públicas de Carácter Tarifario:**

Quienes deseen participar en la Consulta Pública, deben inscribirse ante la Comisión de Regulación que la convoca por lo menos con dos (2) días de antelación a la fecha programada, deben radicar el documento que servirá de base para su exposición y acreditar la calidad con la que participarán en la consulta.

## Consulta Previa

### ¿Qué es?

Intervención en la toma de decisiones de la Administración Pública que consiste en que, antes de tomar una decisión, la autoridad responsable consulta con la ciudadanía para que ésta manifieste su opinión. No es obligación de la entidad consultante adoptar las opiniones de los ciudadanos. De igual forma, es discrecional de la entidad adelantar este tipo de consulta, sin embargo en temas de carácter ambiental es obligatorio, así como cuando la **SSPD** interviene en la prestación de los Servicios Públicos, Ley 142 de 1994, Artículo 6.4.



### ¿En qué Normas se Basa?

Artículo 20 de la Constitución Política de 1991 y Decreto 2130 de 1992, por el cual se atribuyen funciones a los Ministros, Directores de Departamentos Administrativos y demás Directores, Gerentes o Jefes de Entidades Administrativas del Orden Nacional.

## Acción de Cumplimiento

### ¿Qué es?

Es un Mecanismo Judicial establecido por la Constitución y reglamentado por la Ley con el fin de brindar al ciudadano la oportunidad de exigir a las autoridades el cumplimiento de la misma o de un Acto Administrativo.

### ¿En qué Normas se Basa?

Artículo 87 de la Constitución Política de 1991 y la Ley 393 de 1997 que desarrolla dicho artículo.

### ¿Cuándo Procede?

Cuando es necesario que una Ley o un Acto Administrativo se cumpla y una entidad se ha negado a hacerlo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al requerimiento por parte del ciudadano.

### ¿Quién puede interponerla?

Todos los ciudadanos, las Organizaciones Sociales, los 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, los Contralores Departamentales y Municipales.

### ¿Ante quién se Interpone?

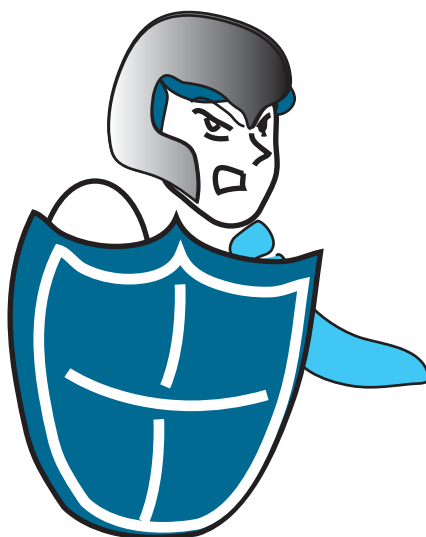
Ante el Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde ejerce sus funciones la Autoridad Pública demandada.

### ¿Contra quién se Interpone?

- Contra la Autoridad Administrativa que debe cumplir la norma o Acto Administrativo
- Contra particulares que en ejercicio de funciones públicas, incumplan una norma o un Acto Administrativo

### ¿En qué casos no procede una Acción de Cumplimiento?

No procede 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 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.



## ¿Cómo se Formula?

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

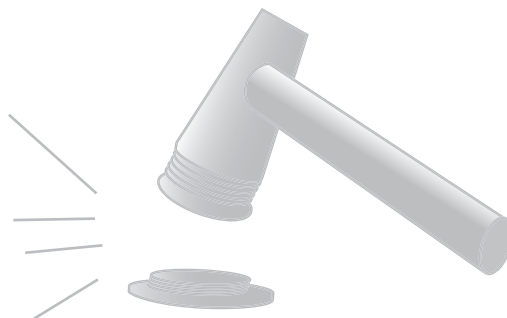
## ¿Cuál es su Alcance?

El Juez tiene un plazo de tres (3) días para decidir si la admite o no; de ser admitida, se le notifica al demandado, este, después de ser notificado 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 ó 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 días para decidir.

## ¿Qué pasa si no se cumple el fallo del Juez?

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



### Acción de Tutela

#### ¿Qué es?

Es un Mecanismo Judicial que cualquier ciudadano puede utilizar para solicitarle a un Juez la protección rápida y eficaz de sus Derechos Fundamentales, cuando estos se vean amenazados o violados por autoridad pública o por particulares.

#### ¿En qué Normas se basa?

Artículo 86 de la Constitución Política de 1991 y sus Decretos reglamentarios: Decreto 2591 de 1991 y Decreto 306 de 1992.

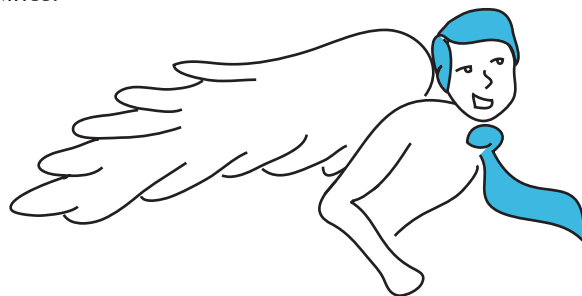
#### ¿Qué son los Derechos Fundamentales?

Son los Derechos que permiten que las personas se desarrollen plenamente como Seres Humanos. En virtud, estos, se puede exigir a los demás que tengan o dejen de tener determinadas conductas con el fin de garantizar un tratamiento digno.

#### ¿Cuáles son esos Derechos Fundamentales?

##### **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 Intimidación 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.

### **Casos en los que NO aplica la Acción de Tutela:**

- No sirve cuando es posible acudir a otros medios de defensa ante los jueces, por ejemplo, cuando a una persona no le pagan sus prestaciones sociales, antes de pensar en la Tutela, debe intentar conciliar ó acudir a un Juzgado Laboral.
- No sirve para proteger un Derecho que pueda ser defendido por medio de un Habeas Corpus.
- No sirve para proteger Derechos Colectivos; tampoco 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.
- No sirve para cuestionar la legalidad de decisiones administrativas.

### ¿Ante quién se interpone?

Ante los jueces y tribunales con jurisdicción en el lugar donde ocurrió la violación o amenaza que lo indujera a presentar esta acción. El fallo de primera instancia podrá ser impugnado ante el Juez Superior al que profirió la sentencia. La misma Acción de Tutela no se podrá presentar ante varios juzgados o tribunales.



**¿Quién puede interponer una Acción de Tutela? Cualquier persona que considere que sus derechos han sido vulnerados puede interponer una Acción de Tutela**

### ¿Cómo presentar una Acción de Tutela?

La solicitud se presenta ante un Juez, 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.

### ¿Cuál es el plazo para resolver la Tutela?

Como la Acción de Tutela protege en todo momento los Derechos Fundamentales, tiene un trámite que prevalece y se prefiere a otros. El Juez debe pronunciarse dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha en que es presentada, el fallo, se debe notificar a más tardar al día siguiente, por telegrama. 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 deben llevarse a cabo a los tres días de su notificación, sin que por eso pueda posponer el cumplimiento inmediato del mismo. Si el derecho fue violado o amenazado por una autoridad, ésta debe disponer, en un máximo de 48 horas posteriores al fallo, que cese la violación o amenaza del Derecho. Si esto no sucede, el Juez puede recurrir a los medios necesarios, aún la Fuerza Pública, para garantizar el Libre Ejercicio del Derecho, si 48 horas después de pronunciado el fallo, éste no se cumple, el Juez se dirigirá al superior del responsable para obligarle a cumplirlo y abrir el correspondiente proceso disciplinario, además, el Juez 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.

## Acción Popular

### ¿Qué es?

Es un Mecanismo Judicial para la Defensa y Protección de los Derechos e Intereses Colectivos que más adelante se mencionan.

### ¿En qué normas se basa?

Artículo 88 de la Constitución Política de 1991 y Ley 472 de 1998.

### ¿Para qué sirve?

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.

### ¿Cuándo procede?

Esta acción procede cuando se vean afectados los Intereses Colectivos por acción u omisión de las Autoridades Públicas o de los Particulares, o amenace violar los Derechos e Intereses de la Comunidad.

### ¿Cuáles son los 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



## Superintendencia de Servicios Públicos

### 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 urbanos respetando las disposiciones jurídicas, de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes

### ¿Ante quién se Interpone?

Si el demandado es una entidad pública o un particular que cumple funciones públicas el competente es el Tribunal Administrativo del lugar de los hechos o del lugar domicilio del presunto responsable de la amenaza. Si el demandado es un particular el Juez competente es el Ordinario Civil del Circuito.

## Denuncia

### ¿Qué es?

Es poner en conocimiento de la autoridad competente, los hechos que constituyan un delito, es decir, una infracción a la Ley penal (Código de Procedimiento Penal y Código Penal).



### ¿Cuáles son esas Infracciones?

- **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:** Situación en la que un funcionario recibe algún beneficio para retardar una acción que depende de él
- **Celebración indebida de contrato:** Cuando un Servidor Público, al celebrar un contrato busca satisfacer intereses de tipo personal
- **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:** Delito de un funcionario que aumenta injustificadamente su patrimonio como resultado del ejercicio de sus funciones
- **Prevaricato:** Cuando un Funcionario Público se pronuncia sobre algún asunto, en el ejercicio de sus funciones, y lo hace contrario a la Ley
- **Abuso de autoridad:** Cuando un Servidor Público al ejercer sus funciones se excede en estas de manera arbitraria e injusta



### ¿Cómo se presenta 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); jurar 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).

### ¿Qué derechos 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, sólo en caso de apelar la resolución inhibitoria o de constituirse en parte civil



### ¿En donde se presenta una denuncia?

Se presentan ante las UNIDADES DE REACCION INMEDIATA DE LA FISCALIA-URI

### Queja

### ¿Qué es?

Es la manifestación de inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios Servidores Públicos por la forma como desarrollan sus funciones.

### ¿En qué Normas se Contempla?

Las quejas están reguladas por la Ley 200 de 1995 por la cual se adopta el Código Disciplinario Único.

## ¿Ante quién se presentan las Quejas?

Las Quejas se pueden presentar ante la Procuraduría General de la Nación, las Procuradurías Delegadas en los Departamentos y Municipios y ante las Personerías Municipales y Distritales. Para el caso de Bogotá pueden presentarse en:

- Personería Distrital
- Procuraduría General de la Nación
- Veeduría Distrital

## Acción de Nulidad y Restablecimiento

Esta consagrada en el Artículo 85 del Código Contencioso Administrativo.

### ¿En qué eventos Procede?

Cuando se profiere una decisión administrativa de manera ilegal.

### Finalidades

Declarar nulo el Acto Administrativo, expedido por la empresa o la SSPD  
Restablecer el derecho del afectado con la decisión administrativa

### Competencia

La competencia para su tramite es del Tribunal de lo Contencioso Administrativo y del Consejo de Estado en Segunda Instancia.

### Término para Interponerla

Cuatro meses contados a partir del día siguiente de la publicación, notificación, comunicación o ejecución del Acto Administrativo del caso.

La Acción de Nulidad y restablecimiento siempre debe tramitarse a través de un Abogado



## 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS





## ¿Qué es un Conflicto?

Es una diferencia entre dos o más personas sobre un mismo asunto y sobre el cual no se ha logrado un acuerdo.

### Generalidades

La resolución de conflictos ayuda a vencer las diferencias entre dos o más partes de manera negociada, a través del diálogo. Es un instrumento útil para el Vocal de Control, como líder, ya que es una herramienta para el desarrollo de sus actividades con la comunidad, con los prestadores de Servicios Públicos y con el Estado en general. Este Método Alternativo de Solución es una forma de administrar justicia, sin ser sustituto de la Función Judicial del Estado, pero sí complementario, como garantía de la convivencia pacífica.



### ¿Cuáles son las actitudes sugeridas para el Manejo del Conflicto?

- Al momento de Negociar un Conflicto, es importante tratar de entender en qué consiste y donde está el punto de discordia.
- Conocer las personalidades de quienes están en Conflicto, el pensamiento de estos y sus intereses.
- Aprender a escuchar las razones del otro.
- No imponer sus criterios.
- Tener actitud para alcanzar acuerdos que proporcionen resultados perdurables y pacíficos. Esto supone que cada una de las personas en conflicto estén en capacidad de ceder parte de sus razones.

### Formas de manejar el Conflicto

Las partes involucradas en el conflicto pueden estudiar varias posibilidades para manejarlo, con el fin de lograr la satisfacción a sus necesidades e intereses, que no sean, en ningún caso, Violatorias del Derecho del Otro.



### Negociación

La Negociación implica la comunicación entre las Partes en Conflicto. Para ello se deben poner en claro las Reglas del Juego, poner en palabras en qué consiste el y donde está el desacuerdo. De esta manera el esfuerzo de la Negociación se dirige a resolver el punto en desacuerdo y no se pierde en detalles de poca importancia.

En todo proceso de negociación, las partes deben estar dispuestas a dar y recibir, para que dentro de un **sano criterio de justicia y equidad** haya disposición para ceder de manera objetiva algo de sus intereses en bien del interés general. Si el mecanismo de la negociación no surte los efectos esperados, se debe utilizar otra de las formas de solución posibles aquí expuestas. En ningún caso se debe desgastar el proceso ni los negociadores, cuando no hay acuerdos.

### Mediación

Mientras que en la negociación las personas en conflicto se sientan a tratar de buscar acuerdos, en la mediación se escoge una tercera persona que media entre las otras dos y cuya función es la de facilitar la comunicación y el logro de acuerdo, así como evitar que la situación se agrave.

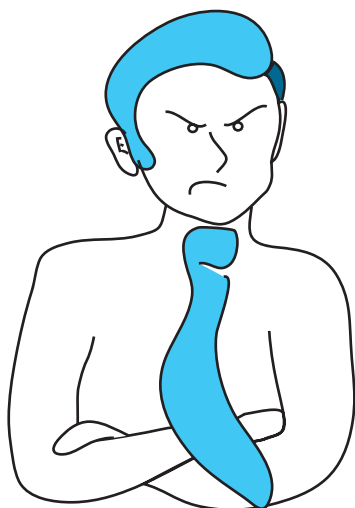


## 5. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN VÍA GUBERNATIVA





Libertad Pública e Individual para pedir, quejarse o utilizar Recursos Legales pacíficamente con finalidad lícita y conforme a la Ley.



**Petición:** Una petición es cualquier solicitud que le haga el suscriptor o el usuario al prestador del servicio relacionada con el servicio mismo que le presta.

**Queja:** El suscriptor o usuario puede quejarse por: La forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio y la actuación de algún funcionario de la empresa de servicios públicos.

**Recurso:** Un recurso es una solicitud para que el prestador revise ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Ningún prestador de Servicios Públicos puede exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un reclamo relacionado con ésta.

### Pasos a seguir para Presentar una Petición, Queja o Recurso

- Elaborar por escrito su Petición, Queja o Recurso
- Presentar el reclamo ante la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos del prestador de Servicios Públicos Domiciliarios que corresponda
- El prestador tiene 15 días hábiles para responder
- Eventos que pueden presentarse:
  - La empresa no responde oportunamente, **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO-SAP**
  - La petición es tramitada de conformidad, es decir la respuesta de la empresa le parece apropiada
  - La respuesta de la empresa no es satisfactoria, Recurso de Reposición o de Apelación ante la **SSPD**



### Recursos

Si la respuesta de la empresa no es satisfactoria el usuario puede interponer, dentro de los cinco días siguientes a la notificación, un recurso de reposición ó uno de apelación. El recurso de reposición es el mecanismo a través del cual el usuario solicita al prestador que revoque o modifique la decisión proferida al responder la petición. Por su parte, a través de un Recurso de Apelación el usuario puede solicitar a la **SSPD** que revise la decisión del prestador para modificarla, confirmarla o revocarla.

### Silencio Administrativo Positivo-SAP

Si la empresa no responde dentro de los quince (15) días hábiles, más los cinco (5) días hábiles para el trámite de notificación, se presume que la respuesta dada por la empresa fue positiva y el usuario deberá exigir, por escrito, al prestador el reconocimiento de los efectos positivos del silencio. Si esto no se cumple, podrá acudir a la **SSPD** y solicitar que se sancione al prestador y que se le reconozcan los efectos del **SAP**.

## 6. COMISIONES DE REGULACIÓN





## ¿Qué son las Comisiones de Regulación?

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.



## ¿Cuántas Comisiones existen?

Existen tres Comisiones, la de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; la Comisión de Regulación de Energía y Gas, adscrita al Ministerio de Minas y Energía y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, adscrita al Ministerio de Comunicaciones.

## ¿Quiénes integran las Comisiones?

El Ministro respectivo, quien la preside, así: El Director del Departamento Nacional de Planeación; a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico pertenece el Ministro de Protección Social, a la Comisión de Regulación de Energía y Gas pertenece el Ministro de Hacienda y Crédito Público; Cuatro expertos comisionados de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República, por un período de tres años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulen la carrera administrativa. Vencido el período de los expertos, el Presidente no podrá reemplazar sino uno de ellos. Se entenderá prorrogado por dos años más el período de quienes no sean reemplazados, además, los Ministros sólo podrán delegar su asistencia en los Viceministros y el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector

## ¿Cuáles son las funciones más importantes 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, la de 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.



## Superintendencia de Servicios Públicos

Para ello tendrán, entre otras las siguientes funciones:

- Establecer formulas 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 cuándo hay suficiente competencia como para que la fijación de las tarifas sea libre.
- Dar 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, la 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 otras funciones están contempladas en los Artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994.

### ¿Cómo pueden dirigirse los Vocales de Control a las comisiones?

Lo pueden hacer mediante derechos de petición y consultas, en lo que a su competencia se refiera.

### ¿Dónde están ubicadas las Comisiones de Regulación?

Si desea enviar consultas y estar permanentemente actualizado, en materia de regulación, puede dirigirse a las comisiones de regulación ubicadas en Bogotá, en las siguientes direcciones:

Comisión de Regulación	Dirección	Teléfono	Página Web y Correo Electrónico
Agua Potable y Saneamiento Básico CRA	Edificio Palma Real Cra.13 N°. 28-01 5 y 6	PBX: 327 2800 FAX: 3509393	<a href="http://www.cra.gov.co">www.cra.gov.co</a> <a href="mailto:correo@cra.gov.co">correo@cra.gov.co</a>
Telecomunicaciones-CRT C	ra. 11 N°. 93-46 Piso 2	6355550 01-8000-09919278 FAX: 635 5551	<a href="http://www.crt.gov.co">www.crt.gov.co</a> <a href="mailto:atencioncliente@crt.gov.co">atencioncliente@crt.gov.co</a>
Energía y Gas-CREG C	ra. 7 N°. 71-52 Torre B Piso 4°.	3122020 FAX: 3121900	Bucaramanga



## 7. ANEXOS





**Carta para solicitar el reconocimiento del Comité y del Vocal ante el Alcalde Municipal**

(Ciudad y fecha)

Señores

(Nombre)

Alcalde Municipal

Municipio (Nombre del Municipio) (Dirección)

**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 éste 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 \_\_\_ mes \_\_\_ año.

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)

Vocal de Control

(Documento de Identificación)

**Carta para solicitar la inscripción y reconocimiento del Comité y el Vocal ante la empresa de Servicios Públicos.**

(Ciudad y fecha)

Señor

(Nombre) Gerente

Empresa (Nombre de la Empresa) Municipio de (Nombre del Municipio) (Dirección)

**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 éste 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 \_\_\_ mes \_\_\_ año.

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)

(NOMBRE)

Vocal de Control

(Documento de Identificación)

**Carta para informar a la Superintendencia la conformación del  
Comité y la elección de su Vocal**

(Ciudad y fecha)

Señor

(Nombre)

Director Territorial

Superintendencia de Servicios Públicos (Dirección)

Ciudad

Referencia: Conformación del CDCS y la elección de su Vocal

Muy respetuosamente le solicito inscribir en esa Dirección Territorial el COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL de éste 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 \_\_\_ mes \_\_\_ año.

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)

Vocal de Control

(Documento de Identificación)



## BIBLIOGRAFÍA

Justicia y Conflicto Urbano en Colombia: Formas Comunitarias de Tratamiento y Resolución, Red de Solidaridad Social, Programa para la Reinserción, CENASEL, Bogotá, 1999.

Revista Justicia y Desarrollo: Debates, números 8 y 10. Corporación Excelencia en la Justicia, Bogotá, junio y diciembre de 1999.

Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Ministerio de Justicia y del Derecho, Bogotá, 1997.

Posee Obregón, Julián. Relaciones Sociales y Manejo del Conflicto. Unidad cuatro, Diplomado en Gestión Comunitaria y Gerencia Social. Pontificia Universidad Javeriana.

Kliksberg, Bernardo; Licha Isabel; Lopera Armando; Mokate Karen Marie. La Gerencia en la Construcción de lo Social. Diplomado en Gestión Comunitaria y Gerencia Social. Pontificia Universidad Javeriana.

Página web Ministerio del Interior y de Justicia. Servicios de Justicia.









## NORMATIVIDAD

Constitución Política de 1991

Decreto 1429 de 1995

Ley 142 de 1994 Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 689 de 2001





## CONTÁCTENOS

**Dirección Territorial Norte Sede: Barranquilla**  
dtnorte@superservicios.gov.co  
Carrera 59 No. 75-134  
Tel 57 (5) 3602272/ 73/ 74  
Fax (5) 3681907

**Dirección Territorial Oriente Sede: Bucaramanga**  
dtoriente@superservicios.gov.co  
Carrera 43 No. 54-92  
Tel 57 (7) 6432781 6433140  
Fax (7)6433665

**Dirección Territorio Occidente Sede: Medellín**  
dtoccidente@superservicios.gov.co  
Av 33 No. 74b – 253  
Tel 57 (4) 4124477  
Fax 57 (4) 4112795

**Dirección Territorio Centro Sede Bogotá**  
dtcentro@superservicios.gov.co  
Carrera 18 No. 84-35  
Tel 57 (1) 6913005  
Fax 6913142

**Dirección Territorial Sur Occidente Sede Cali**  
dtsuroccidente@superservicios.gov.co  
Calle 26 Norte No. 6bis-19  
Tel 57 (2) 6672741 6350059  
Fax (2)6680183

COLOMBIA



