



Participación Ciudadana en Servicios Públicos y Salud Ejemplo de Gobernabilidad Democrática para Colombia

Proyecto Piloto en Colombia
Derechos y Desarrollo
Cartagena de Indias - San Juan de Pasto



Informe Final
2009 -2012



**DERECHOS Y
DESARROLLO**
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



Introducción

- **Génesis**
- **Contexto organizacional**
- **La asociación con el PNUD y el Ministerio de Asuntos Exteriores italiano**
- **Justificación: por qué Servicios Públicos Domiciliarios y Salud**
- **Apoyo institucional a nivel local**
- 1. **Objetivos y articulación del proyecto**
 - **El contexto colombiano**
 - **Objetivos del proyecto**
 - **Nivel nacional**
 - **Nivel local**
 - **Pasto**
 - **Cartagena**
 - **Estrategia**
 - **Población de trabajo**
- 2. **Equipo y modalidad de trabajo**
 - **Coordinación central del proyecto**
 - **Misiones de expertos**
 - **Intercambio de experiencias**
 - **Asesoría a distancia**
- 3. **Actividades y principales resultados**
 - **En Cartagena**
 - **En Pasto**
 - **Componente Nacional**
 - **Unas informaciones más**
 - **Centro Ciudadano de Asesoría**
 - **Trabajo en equipo y alianzas**
 - **Metodología de trabajo**
 - **Actividades realizadas en la práctica**
 - **El Sistema Integrado de Reclamaciones**
 - **Mesa de SPD**
 - **Ciclo de Gestión de Mejoramiento de la Atención y Servicios**
 - **Tribunal para los Derechos de los Pacientes**
 - **Carta de Derechos en Salud**
 - **Construcción de la Carta de los Derechos en Salud**
 - **Encuesta Ciudadana sobre el Servicio de Salud en Cartagena**



4. Estrategia de Comunicación

- ***“Derechos y Desarrollo”:* Comunicación para la Participación y el Control Social en Cartagena y Pasto**
- ***Dos regiones diferentes, Una misma comunicación***
- ***San Juan de Pasto, Construcción colectiva para visibilizar***
- ***Cartagena de Indias, Informada y Activada***
- ***Italia y PNUD/Colombia***

5. La Información Cívica

- ***Definición y características***
- ***Termómetro de las situaciones sociales***
- ***Las fuentes de la Información Cívica***
- ***Valor y limitaciones de la Información Cívica***

6. Enfoque Social

- ***Enfoque de género***
 - ***La mujer como Actora Comunitaria***
 - ***Percepción de las mujeres frente a su participación en el Control Social***
 - ***Principales motivaciones de las mujeres para participar en procesos de Control Social***
 - ***La mujer como usuaria de Servicios Públicos Domiciliarios y Salud***
- ***Enfoque socio económico***
 - ***Acceso a la Salud***
 - ***Ocupación y Vivienda***
 - ***Ingreso***
- ***Tipología de Agentes Comunitarios***
 - ***Comportamiento de Agentes Comunitarios en el municipio de Pasto***
 - ***Comportamiento de los Agentes Comunitarios en el Distrito de Cartagena***
- ***Tipología de Usuarios***
 - ***Comportamiento de los usuarios en el municipio de Pasto y el Distrito de Cartagena***
 - ***Tipología de la conducta de los operadores***
 - ***Mecanismos de participación: Concepto y definición***

7 .Percepciones sobre Derechos y Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios

- ***Relación directa entre gasto promedio en el pago de los SPD y pobreza***
- ***Talento humano***
- ***Servicios Públicos Domiciliarios, lo que pasa en Pasto***
- ***Energía Eléctrica***



- **Agua potable y Alcantarillado**
 - **Telefonía**
 - **Gas Natural**
 - **Aseo**
 - **Cómo se manejó para solucionar los casos**
 - **Formato de seguimiento a casos y sistema de recepción de reclamaciones**
 - **Confluencia de ciudadanos**
 - **Personas vulnerables**
 - **Casos emblemáticos**
 - **Comentarios**
 - **Casos Excepcionales**
- 8. Principales hallazgos del proceso de Control Social desarrollado por CDCS y voluntarios en Cartagena**
- **El Contexto**
 - **Características de los Agentes Comunitarios y Usuarios Participantes en el PAC**
 - **Características de las Voluntarias y los Voluntarios**
 - **Comportamiento de las y los usuarios que utilizaron los servicios del PAC**
 - **Gestión del equipo de voluntarios ante las solicitudes de los usuarios y usuarias**
 - **Contenido y ubicación general de los casos atendidos a través del PAC**
 - **Servicio de Energía Eléctrica**
 - **Ubicación Geográfica de los Casos**
 - **Descripción de los casos presentados por el servicio de Energía Eléctrica**
 - **Servicio de Agua Potable y Alcantarillado**
 - **Ubicación Geográfica de los Casos**
 - **Descripción de los casos presentados por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado**
 - **Servicio de Gas Domiciliario**
 - **Ubicación Geográfica de los Casos**
 - **Descripción de los casos presentados por el servicio de Gas Domiciliario**
 - **Servicio de Aseo y Recolección de Basuras**
 - **Ubicación Geográfica de los Casos**
 - **Servicio de Telecomunicaciones (Telefonía fija e Internet)**
 - **Ubicación Geográfica de los Casos**



- *Descripción de los casos presentados por los servicios de Telefonía Fija, Televisión por Cable e Internet*

9. Contexto del sector Salud en el distrito de Cartagena

- *Ubicación Geográfica del Tribunal para los Derechos de los Pacientes*
- *El derecho a la Salud desde una perspectiva ciudadana*
- *Calidad en que se solicitan los Servicios del Tribunal*
- *Pacientes que acuden al Tribunal por grupos etarios*
- *Clasificación de los Casos Atendidos por el Tribunal*
- *Derechos vulnerados y conductas vulneratorias desde la perspectiva de las y los pacientes*
- *Ambito de intervencion*
- *Comportamiento del Prestador del Servicio de Salud*
- *Casos emblemáticos*
- *Casos frecuentes*
- *Prioridades nacionales en Salud*
- *Lo que sale de la experiencia*
- *Algunas recomendaciones de Salud Pública en Colombia*

10. Objetivo de incidencia local

- *La agenda política de los ciudadanos: la experiencia de Pasto*
- *Programa de Incidencia Política y Social de los Servicios Públicos Domiciliarios de los 12 CDCS de Pasto*
- *Objetivo de Incidencia Nacional*

11. Perspectivas Futuras, Recomendaciones y Conclusiones

- *Palabras claves*
- *Actividad en curso*
- *A nivel nacional*
- *Análisis y recomendaciones*
- *Conclusiones*



Introducción

El presente Informe Final del proyecto “Derechos y Desarrollo” es un documento que pretende recopilar toda la información obtenida en los territorios donde se desarrolló dentro más de dos años y al mismo tiempo, proponer reformas sistemáticas y mejoras sobre Salud y Servicios Públicos Domiciliarios.

El proyecto se inscribe en el amplio proceso de democratización, de lucha contra la corrupción y de pacificación que se está desarrollando en Colombia, donde el papel del PNUD es el de abrir diálogos sobre la gobernabilidad de los Servicios Públicos y la Salud.

Génesis

PNUD Colombia entiende la Gobernabilidad Democrática Territorial, como la capacidad de las sociedades para orientar y organizar sus instituciones públicas y sociales de modo que ofrezcan a las personas más y mejores oportunidades para llevar el tipo de vida que valoran, incluyéndolas en las decisiones que les afectan. El propósito fundamental de su asistencia técnica al país en este campo, es la de fortalecer estas capacidades (actitudes, destrezas y conocimientos) en los diversos territorios en los que desarrolla su labor.

La idea de la base del proyecto “Derechos y Desarrollo” se remonta al año 2005, cuando el PNUD-Colombia, coherentemente con su actividad de Gobernabilidad Democrática, y la Superintendencia de Servicios Públicos de Colombia, invitaron a Cittadinanzattiva a participar – como invitado y orador – en la Conferencia Internacional sobre los Servicios de Utilidad Pública (Congreso Internacional de SPD), que tuvo lugar en Medellín.

Cittadinanzattiva es una organización italiana que opera en el campo del Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Salud, gracias a más de treinta años de experiencia en el sector del activismo cívico.

En los años siguientes, Cittadinanzattiva vuelve a visitar Colombia, profundizando su conocimiento de este país y empezando a elaborar el proyecto.



- Después de un taller celebrado en Villa de Leyva a principios de 2007 sobre los asuntos del proyecto, un consultor, contratado por el PNUD pero propuesto por Cittadinanzattiva, trabajó en Colombia, entre febrero y abril de 2007 para adelantar las actividades y relacionarse con ADEL Colombia (las Agencias Locales de Desarrollo Económico) del programa ART.
- Desde octubre de 2007, se decidió trabajar la propuesta del proyecto, que todavía no estaba aprobado.
- Misiones de Cittadinanzattiva en Colombia (mayo/junio y noviembre de 2008).

Finalmente, el Ministerio de Asuntos Exteriores Italiano, junto a la Región Lazio, firma un acuerdo con el PNUD-Colombia para la implementación del proyecto en el periodo 2009-2012, otorgando una financiación de alrededor de \$ 900,000. Otros 300.000 USD se destinan a las actividades ART en Colombia.

Estamos a final de noviembre de 2008 y el proyecto puede iniciar en 2009 en Pasto con el objetivo de desarrollar formas de participación cívica de los colombianos en la planificación, la gestión y el control de los Servicios Públicos locales y los servicios de Salud.

Con la firma del convenio entre PNUD y Alcaldía de Cartagena, a partir de la mitad del 2009, el proyecto empieza a desarrollarse también en “la Heroica”.

El PNUD administra los fondos directamente en Colombia, y Cittadinanzattiva se encarga de la asistencia técnica para garantizar el desarrollo de actividades participativas e innovadoras en un contexto muy diferente, pero también muy parecido al de Italia y Europa en general.

En el PNUD, el proyecto “Derechos y Desarrollo” se ha desarrollado como un ejercicio inter-área (Paz-Gobernabilidad), pero quedando clara la coordinación del proyecto en cabeza del responsable del área de Paz.



Contexto Organizacional

El programa ART-REDES Colombia se enmarca en la Iniciativa ART “Apoyo a las Redes Temáticas y Territoriales de Desarrollo Humano”, como una iniciativa de la cooperación internacional que asocia a programas y actividades de diversas organizaciones, que promueve un nuevo tipo de multilateralismo, en el cual el Sistema de las Naciones Unidas trabaja con los gobiernos y la sociedad civil favoreciendo la participación activa de las comunidades locales y de los actores sociales del Sur y del Norte.

La Iniciativa ART pretende promover y coordinar los Programas-Marco en los países y coordinar las actividades internacionales de ART. El PNUD ha constituido, en su sede de Ginebra, el *Hub for Innovative Partnerships* (HIP), que depende de La *Oficina para la Movilización de los Recursos y los Programas Estratégicos* (BRSP) de Nueva York y opera en apoyo de las oficinas del PNUD en los países.

En el marco del HIP opera también la *World Assembly City Against Poverty* (WACAP). El HIP activó un específico Cluster ART en su Trust Fund, para los donantes interesados en aportar fondos a los Programas ART GOLD o a las iniciativas internacionales ART.

El Programa ART-REDES Colombia promueve estrategias integrales de desarrollo territorial en situaciones de conflicto, promoviendo la concertación entre los actores locales y abierto al aporte de las comunidades locales del Norte, de sus actores institucionales, económicos, sociales y académicos, así como a los aportes de la cooperación sur-sur.

La iniciativa ART se propone como marco estratégico, metodológico y operativo común, dar mayor coherencia a la acción de la cooperación internacional en enfrentar las prioridades del país y en generar respuestas ante las especificidades propias de los diferentes territorios.

El Programa se propone fortalecer el papel activo de las comunidades locales de Colombia (actores institucionales y sociales de regiones, departamentos y municipios) y su capacidad de dialogar con las instancias nacionales y aprovechar las oportunidades internacionales, haciendo converger de manera orgánica los aportes de la cooperación internacional.



Se pretende promover la modalidad de *Cooperación Descentralizada*, la cual se dirige a materializar las estrategias de alianzas y asociaciones entre diferentes actores de la cooperación internacional, comprometidos en la aplicación de las Metas del Milenio. En particular, se consideran los actores de los territorios o entidades locales de países donantes, así como de países en desarrollo para la promoción de la cooperación Sur-Sur.

El propósito de la estrategia ART-REDES es contribuir a alcanzar la Paz y los Objetivos de Desarrollo del Milenio -ODM, apuntando a remover y transformar las causas de la violencia generada por el conflicto en Colombia, así como prevenirlo en las regiones donde éste se halle latente, haciendo coincidir los esfuerzos y recursos técnicos y financieros, locales, nacionales e internacionales haciendo énfasis en las líneas de acción principales:

- Gobernabilidad y cambios sociopolíticos.
- Desarrollo socio-económico sostenible para la paz.
- Reconciliación y cultura de paz.
- Lucha contra la exclusión y la vulnerabilidad.
- Medioambiente, uso y tenencia de la tierra, desarrollo sostenible.
- Desarrollo social, sistemas locales de salud, educación.
- Ejes transversales: enfoque de género y de derechos.

En el marco de ART Redes, el proyecto “Derechos y Desarrollo” que cuenta con la colaboración de Cittadinanzattiva, movimiento de ciudadanos italianos, pretende mejorar las metodologías de defensa de los derechos de los ciudadanos en las comunidades de dos áreas piloto en los sectores de Servicios Públicos y Salud (Pasto y Cartagena).

De la misma manera, se apunta a extender el modelo a nivel nacional en acuerdo con las contrapartes y las redes de organizaciones cívicas para aprovechar mejor las herramientas e instrumentos existentes y alimentar el debate para el mejoramiento de las normativas y reglamentaciones actuales.

La asociación con el PNUD y el Ministerio de Asuntos Exteriores Italiano

El proyecto “Derechos y Desarrollo” no es el primer paso en la colaboración entre Cittadinanzattiva, el PNUD y el Ministerio de Asuntos Exteriores Italiano. De hecho, hay actividades conjuntas que se remontan a hace diez años: fue iniciativa de Cittadinanzattiva la presentación oficial en Italia – en febrero de 2002 – del Pacto Mundial (Global Compact), propuesto en 2001 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan.



Una presentación que fue el resultado de una cooperación entre el Pacto Mundial de Nueva York, la sede OIT de Ginebra y el PNUD. Cittadinanzattiva es miembro del Comité de Coordinación de la Red Italiana – actualmente guiado por Fondaca – como agente de la sociedad civil que se ha afiliado al Pacto Mundial comprometiéndose en promover la responsabilidad social a nivel nacional e internacional.

Justificación: Por qué Servicios Públicos Domiciliarios y Salud

La prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, ha sido en los últimos tiempos en Colombia, objeto de debates institucionales y generación de conflictos entre instituciones, empresas prestadoras y usuarios. El tema ha sido tratado a nivel nacional y ha habido propuestas de modificación a la normativa vigente que no han alcanzado los resultados esperados por la falta de un respaldo fuerte por parte de las organizaciones que se encuentran trabajando en estos temas.

Con el fin de posicionar esta temática a nivel nacional, es importante que el esfuerzo que se está haciendo a nivel territorial para promover la organización social, la formación en ciudadanía, el uso de los instrumentos de participación ciudadana para facilitar y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos y la construcción de una ciudadanía social activa se refleje en una instancia nacional capaz de validar los datos adquiridos en los territorios y así promover una reforma circunstanciada y compartida por una amplia base social.

De esta manera, se espera poder sacar el tema a la atención nacional y poder instaurar un diálogo con el Gobierno con el fin de mejorar el marco normativo en el sector según una perspectiva ciudadana.

Las actividades del proyecto “Derechos y Desarrollo” se focalizan tanto en los Servicios Públicos Domiciliarios como en los servicios de Salud, ya que, a causa de la lógica comercial y privatista del sistema sanitario nacional, los ciudadanos indigentes no tienen acceso a estructuras médicas adecuadas. Esto porque la Salud está organizada y dirigida por el sector privado, el derecho universal a la Salud no está garantizado y la organización del servicio de Salud se basa en empresas que venden paquetes de prestaciones sanitarias a hospitales y médicos, lo que produce falta de orientación y de acceso.



Apoyo institucional a nivel local

Las actividades se implementan con el apoyo de las alcaldías de Pasto y Cartagena en específico, con sus Secretarías de Participación y Desarrollo (Comunitario en Pasto y Social en Cartagena), que valoran y acompañan el esfuerzo hecho por PNUD al colaborar en la constitución y fortalecimiento de instancias de Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios de las cuales por Ley son responsables.

La Gobernación de Nariño apoya la labor que se está desarrollando en el suroccidente del departamento y en Cartagena, el DADIS apoya las actividades en el marco del sector Salud en la ciudad.





El contexto colombiano

Colombia es un País “difícil”, que durante el siglo XX tuvo que afrontar una guerra civil. A partir de los años setenta se convirtió en un verdadero rehén del narcotráfico, poniendo a riesgo el equilibrio político del País.

El conflicto entre la guerrilla armada, el ejército nacional y las organizaciones paramilitares, que alcanzó su acmé a mitad de los años noventa, causó miles de muertos. Es un País en el que todavía no se respetan los derechos humanos básicos, donde las fuerzas armadas irregulares siguen existiendo, donde la acción del Gobierno sólo es eficaz en las áreas urbanas.

Pero Colombia es también – y sobre todo – una nación maravillosa, con la mayor biodiversidad de América Latina: tres cadenas andinas, costa caribeña, costa pacífica y selva tropical amazónica, varios microclimas caracterizados por la coexistencia de las cuatro estaciones durante todo el año.

Esta variedad geográfica corresponde a una variedad genética: la población de Colombia está compuesta por negros de origen africano, blancos europeos, poblaciones andinas y más de 100 razas indígenas que, a lo largo de los siglos, se han ido mezclando entre ellas.



Objetivos del Proyecto

- El objetivo general del proyecto es promover la participación cívica de los colombianos en la planificación, la gestión y el control de los servicios públicos para mejorarlos, facilitar el acceso de los usuarios y garantizar una mayor transparencia en su gestión.
- El objetivo específico del proyecto es operar a dos niveles: local y nacional.
- A nivel local, promover un incremento de la participación ciudadana en las áreas de Pasto y Cartagena; que se focalice en el control de la prestación de los Servicios Públicos (“Control Social”). Las actividades se concentraron en los servicios de Salud y los Servicios Públicos Domiciliarios: Acueducto, Energía, Gas Combustible, Telefonía Pública y Alcantarillado.
- El nivel nacional es una consecuencia directa del local. Gracias a la información obtenida, se quiso presentar propuestas al Gobierno Nacional para mejorar las condiciones del sector de la Salud y de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Nivel Nacional

A nivel nacional, dados los resultados positivos de Pasto y Cartagena, se ha iniciado una actividad de cooperación con actores de la sociedad civil (asociaciones de consumidores y de usuarios), empresarios e instancias gubernamentales y del sector privado. El objetivo a largo plazo es desarrollar un proyecto realmente sostenible, para que – en el futuro – los colombianos puedan proponer cambios normativos que les garanticen un papel de centralidad y una mayor calidad de los servicios públicos.

Nivel Local

El proyecto opera en dos ciudades: Pasto y Cartagena. Además de estar a unos 2500 kms la una de la otra, tienen rasgos totalmente diferentes por clima, población predominante, número de habitantes, cultura y estilos de vida.



Dos razones han guiado la elección de estas dos ciudades: el apoyo de los gobiernos locales; las diferencias entre los dos territorios, que permiten desarrollar actividades participativas diferentes. Éste es un elemento fundamental para que el proyecto se pueda también adaptar a los contextos de los demás países socios de la iniciativa “ART” (trabajo de articulación y cooperación de los involucrados en el desarrollo sostenible del territorio).

Pasto



Pasto reposa en las laderas de un volcán activo, el Galeras, que – según las tradiciones andinas – protege a los habitantes de la ciudad. Se encuentra en el extremo sur del país, muy cerca de Ecuador, en la cordillera Andina Oriental, a 2700 metros sobre el nivel del mar.

A lo largo de los años, los gobiernos locales de Pasto han promovido una verdadera “Cultura de la Participación”, base perfecta para implementar el proyecto – que se ha focalizado en el área de las 12 comunas de Pasto y el sector de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Queda como antecedente, de la confianza que PNUD tiene con la ciudadanía activa, base de la organización social, el mismo hecho que el punto focal para dinamizar la coordinación e implementación de las actividades de ejecución del proyecto, fue el perfil de un ciudadano líder comunitario, hoy su referente local del proyecto, trabaja desde la sede del PNUD. El proyecto empieza el 1 de junio de 2009.



Cartagena



Cartagena “La Heroica” es – junto a La Habana y Veracruz – una de las perlas del Caribe. Gracias a su clima, es una de las localidades turísticas más conocidas de América Latina: sin embargo, la mayoría de su población vive en condiciones de pobreza extrema, en los barrios bajos de una enorme ciudad con un millón de habitantes.

La situación de la ciudad, donde por ejemplo, en los barrios bajos – que no tienen alcantarillado ni acueducto – hay una falta total de Servicios Públicos Domiciliarios, nos ha obligado a revisar las prioridades del proyecto, y a planificar las actividades en tema de Salud, además que de SPD, teniendo en cuenta las condiciones de vida de la población objetivo.

Los trabajos comenzaron en 2009, pero sólo en 2010, logramos empezar las actividades territoriales. En Cartagena el proyecto se oficializó, con encuentros institucionales y ruedas de prensa, sólo en julio de 2010. En Cartagena también hay un referente local del proyecto, que trabaja desde la sede del PNUD.

Estrategia

Para lograr sus objetivos, el proyecto le apuesta a la promoción de la participación cívica por medio del empoderamiento, a procesos, procedimientos, creación de espacios alternativos de interlocución y alianzas entre ciudadanos, instituciones locales, empresas y otros actores involucrados, así como al intercambio de instrumentos y tecnologías con las experiencias italianas y europeas.



Además se busca difundir derechos y deberes del ciudadano en los territorios de intervención para estimular la participación cívica y la constitución de instancias de Control Social fuertes que puedan dialogar con las empresas prestadoras y en general, con las autoridades locales, para trabajar conjuntamente en el mejoramiento de la prestación de los SPD.

VIERNES 16 DE DICIEMBRE DE 2011 **ASÍ PASÓ Q' 7**

“PORQUE LA SALUD NO ES UN FAVOR”

Hoy en la Universidad del Sinú será proclamada la carta de los Derechos de los Pacientes en Cartagena.

Jessica Ponce Aguirre

Como “una valiosa herramienta” es descrita la Carta de los Derechos de los Pacientes que hoy a las 9:00a.m. se proclama en el auditorio de la Universidad del Sinú, del Pie de la Popa.

El documento, producto de un arduo trabajo liderado por organización ciudadana Cittadinanzattiva, la Universidad del Sinú y el Tribunal para los derechos de los pacientes de Cartagena, además de los ciudadanos del común, tiene como fin permitirle a los cartageneños identificar cuáles son sus derechos y cuándo estos son vulnerados en materia de salud.

“En el proceso de elaboración del documento nos encontramos con que todavía pensamos que la salud es un favor y no un derecho, así como un servicio público al que todos deberíamos tener acceso”, cuenta Roxi Montero Prens, Coordinadora del Centro de Servicios de la Escuela de Psicología – PSOPORTE de la Universidad del Sinú Elias Bechara Zainum.

Una encuesta aplicada a 2079 ciudadanos de todos los estratos y sectores de Cartagena fue una de las claves para materializar la Carta.

Con el reconocimiento de esta Carta se espera que los ciudadanos tengan claros sus derechos lo cual facilita que los defienda y los exijan.

CONOZCA MÁS EN FACEBOOK

“Para la construcción del documento fueron fundamentales los casos expuestos por los ciudadanos, lo cual nos permitió hacer una fotografía del sistema de salud e identificar sus falencias”, explicó María Vitale, Consultora en Salud de Cittadinanzattiva. Si desea tener más información acerca de los Derechos de los Pacientes consulte nuestra página www.facebook.com/qhubo.cartagena

Población de trabajo

El proyecto se dirige a todos los usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios ubicados en las zonas urbanas de Pasto y Cartagena. Las encuestas realizadas hasta el momento indican que la población más sensible a estas problemáticas se ubica entre los estratos 2 y 4. Por lo que concierne el sector Salud, los esfuerzos del proyecto se concentran en zonas seleccionadas de la ciudad de Cartagena de Indias.



Los resultados obtenidos fueron posibles gracias al trabajo realizado por un equipo internacional capaz de poner en marcha distintas modalidades de trabajo. Entre estas instancias en los territorios, misiones de expertos, asesoría a distancia, intercambio de experiencias y además una necesaria actividad de coordinación central.

Coordinación central del proyecto

La sede nacional del proyecto, desde que se coordinan las actividades de Pasto y Cartagena, se encuentra en la sede de PNUD Bogotá. A través de la colaboración con el PNUD se promueve el trabajo de los expertos de Cittadinanzattiva y se controlan los efectos de las actividades en el contexto político nacional.

La coordinación de todas las actividades del proyecto se realizó por los referentes responsables de proyecto de PNUD y Cittadinanzattiva. En detalle se encargaron de programar las actividades y los planes de trabajo, dialogar entre ellos, gestión financiera, propensión cotidiana de resolución de problemas, promover y firmar convenios, selección de expertos para apoyar las actividades en Pasto y Cartagena.



Trabajo coordinado para el desarrollo y aplicación de instrumentos

En este sentido, bajo la supervisión del Oficial del Área de Gobernabilidad del PNUD seleccionó profesionales de apoyo (Punto Focal Pasto y Punto Focal Cartagena) capaces de:

- Promover, constituir, cualificar, acompañar y apoyar a los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), los Vocales de Control y las Ligas de Usuarios del Servicio de Salud, promoviendo la colaboración y trabajo conjunto de la institucionalidad pública con los ciudadanos.
- Promover el diálogo propositivo entre los ciudadanos y otros actores sociales y el sector de las empresas prestadoras de los Servicios Públicos, a través de la constitución de Mesas Locales de Servicios Públicos.
- Adelantar una estrategia de comunicación participativa.
- Adelantar la gestión del componente nacional del proyecto.
- Implementar procesos de capacitaciones para las organizaciones ciudadanas.
- Redactar cartas de derechos ciudadanos en los territorios.
- Apoyar la apertura de servicios de información, asistencia e intervención a favor de los ciudadanos en los territorios.

Los Puntos Focales tuvieron estas funciones principales:

- Coordinar la ejecución en cada territorio del proyecto “Derechos y Desarrollo” en el marco conjunto de la estrategia ART-REDES y de la estrategia del área de Desarrollo, Paz y Reconciliación del PNUD en el territorio de referencia, lo cual implicó la gestión del proyecto, la consolidación y construcción de alianzas con sectores institucionales y sociales del territorio, el mantenimiento de relaciones con la sociedad civil organizada y las asociaciones de ciudadanos.
- Promover y constituir la Mesa de trabajo Local.



- Apoyar los procesos de capacitación en las comunidades locales y en la actualización periódica sobre nuevos temas de participación que vayan surgiendo a nivel nacional para la difusión a nivel comunitario.
- Apoyo a la movilización de la cooperación descentralizada con países europeos y cooperación sur-sur en articulación con el coordinador nacional del proyecto y la oficina de Cittadinanzattiva en Italia.
- Articular el trabajo de los socios locales de Programa (Alcaldía, Gobernación, Personería, Defensoría, organizaciones sociales) en las actividades de capacitación.
- Velar sobre el correcto manejo de los recursos del proyecto a nivel local.
- Articular permanentemente el trabajo realizado por el proyecto “Derechos y Desarrollo” en el territorio con los otros referentes territoriales.
- Articular constantemente las actividades desarrolladas en el marco del proyecto con el trabajo realizado por ART-REDES en el territorio de referencia. Asegurar un enfoque integral como PNUD con todos los programas y proyectos presentes en el territorio (establecer la articulación en el marco de ART REDES y todas las estrategias del área de Pobreza y Gobernabilidad).
- Participar en las reuniones y actividades que defina el Coordinador del proyecto y sujetarse a las normas y procedimientos establecidos por la oficina del PNUD en Colombia. Proporcionar la información necesaria al Coordinador del Área de Desarrollo, Paz y Reconciliación - Programa ART-REDES así como al Coordinador nacional y al equipo ART-Internacional.
- Gestionar los diversos procesos administrativos, financieros y logísticos del proyecto en coordinación con el Coordinador Nacional del Proyecto.
- Establecer con el supervisor territorial un plan de trabajo que permita un seguimiento efectivo de la estrategia en el territorio y una armonización de la estrategia con los otros territorios ART REDES.



De manera igual, bajo la supervisión del Oficial de Gobernabilidad, se seleccionó el Profesional de apoyo al componente nacional del proyecto “Derechos y Desarrollo”, capaz de:

- Apoyar la documentación y caracterización de las iniciativas nacionales de participación social, ciudadana y comunitaria con enfoque al Control Social.
- Redactar un análisis político, social y del marco legislativo vigente en el sector de los Servicios Públicos Domiciliarios;
- Presentar una propuesta técnica y financiera para el montaje de una Mesa Nacional que tenga la capacidad de influenciar la reforma al sector de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia con participación del sector público, privado, de la sociedad civil de la academia y de las organizaciones de base.

El Profesional de apoyo al componente nacional de PNUD tuvo la responsabilidad de:

- Identificar y documentar las asociaciones de la sociedad civil que operan a nivel nacional en tema de participación ciudadana enfocada al Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios mediante formatos descriptivos y analíticos que den cuenta del funcionamiento y alcances de cada Organización.
- Clasificar las iniciativas según el tipo de actividades desarrolladas, sus relaciones con las regiones y localidades y resultados obtenidos durante su gestión.
- Evaluar la situación actual de la Ley 142 de 1994 y la pertinencia de iniciar un proceso nacional de ajuste a dicha norma.
- A través de la información recolectada presentar una propuesta técnica y financiera de apoyo del PNUD al montaje de una Mesa Nacional en el tema de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia.
- Atender las orientaciones y recomendaciones del Oficial de Gobernabilidad.



A nivel de Asesoría Técnica, la selección y elección de expertos por parte de Cittadinanzattiva recayó en:

- Un Referente Local con adecuados conocimientos político-institucionales – además de culturales e históricos - de Colombia.
- Dos expertas en actividad de atención al ciudadano en el tema de protección y derechos en Salud por Cartagena.
- Un experto en actividad de atención al ciudadano en el tema de protección y derechos en los Servicios Públicos y política de consumidores, para ambas ciudades.
- Un experto en el campo de las actividades de comunicación para ambas ciudades.
- Además de esto, la Secretaria General de Cittadinanzattiva se encargó de liderar por su misma cuenta, las actividades institucionales y relacionadas al componente nacional del proyecto.

Misiones de expertos





Para garantizar la asesoría más eficaz, Cittadinanzattiva trabajó desde el comienzo hasta finales de 2010 con su referente en Colombia, y luego con sus expertos en misiones. En particular, durante el 2011 y 2012, se realizaron las siguientes misiones de expertos de Cittadinanzattiva:

- 22 de febrero al 28 de marzo de 2011, que permitió la constitución del Tribunal para los Derechos de los Pacientes en Cartagena.



- 10 de mayo al 19 de junio de 2011, que permitió la constitución del Centro Ciudadano de Atención en Pasto y la constitución de cuatro Comités de Desarrollo y Control Social en Cartagena.
- 30 de mayo al 4 de junio de 2011, necesaria para encuentros institucionales y planificar las actividades del proyecto a nivel nacional desde Bogotá.
- 7 de noviembre al 19 de diciembre de 2011 que entre otras cosas, permitió la redacción de “Gestión de un Centro Ciudadano de Asesoría en Servicios Públicos Domiciliarios y Salud”, el Manual práctico para los ciudadanos activos de Colombia, y de reforzar institucionalmente el componente nacional del proyecto en Bogotá.
- 20 de noviembre al 19 de diciembre de 2011, que permitió la constitución de la Carta de los Derechos de los Pacientes, su proclamación pública y su primera adopción formal.
- 5 de marzo al 31 de marzo de 2012, que permitió la redacción del presente Informe Final, entre otras cosas.

Cada misión tuvo sus objetivos generales y específicos, como por ejemplo:

- Propiciar las condiciones para el reconocimiento de los Comités (encuentros institucionales para la entrega de la resolución formal por parte de la Alcaldía, bodega/tarjeta a los voluntarios, estructuración en su interior de cada Comité: Vocal, Tesorero, Veedor).
- Poner las condiciones para el buen funcionamiento de los Centros Ciudadanos de Asesoría. Por ejemplo:



- Reflexión en el tema de valores compartidos, para “escribir la tarjeta de identidad” de los Centros.
- Fortalecimiento motivacional a las/los ciudadanos de los CDCS y del los Centros para que tengan claridad sobre sus responsabilidades y tienen tareas claras y aceptadas.
- Organización de turnos de asistencia por voluntarios y estudiantes.
- Instalación de todos los materiales y herramientas para la creación del Tribunal para los Derechos de los Pacientes y de los Centros de Asesoría en SPD en Cartagena y Pasto (manuales de funcionamientos, diapositivas, relaciones de trabajo, entrega e instalación del programa software para la recolección de de casos de violación de derechos).
- Análisis de las relaciones entre voluntarios y voluntarios; entre voluntarios y usuarios; entre instituciones (Alcaldía) y voluntarios; entre empresa y voluntarios.
- Armar agenda institucional para la dimensión nacional del proyecto (encuentros con Comisiones Regulatoras, Ministerios, Superintendencia, Senadores).



- Construcción participativa de documentos (Manual de funcionamiento del Centro, Carta de los Derechos de los Pacientes).
- Generación de competencias en los voluntarios (capacitación en SPD, Salud, para el manejo sistematizado de base de datos, construcción de información cívica, entrenamiento en el manejo del software).
- Favorecer el disfrute de logros comunes (base de datos, manual, software, comunicación) a través de un intercambio de experiencias entre representante de los Vocales, estudiantes, empresas y ciudadanos de Pasto y Cartagena).
- Eventos oficiales (Lanzamiento Centro Ciudadano y Tribunal, presentación pública de la Carta de los Derechos, Ruedas de Prensa).
- Fortalecer la estrategia de comunicación (promover el Centro, cómo opera, de qué se ocupa, cómo puede ser útil para los ciudadanos; mejorar la sensibilidad y la capacidad ciudadana de comunicar).
- Poner las bases para fortalecer la sostenibilidad y la continuidad del servicio de asesoría (Convenio con universidades para acompañar y ayudar los voluntarios; cotización del gasto necesario para el funcionamiento del Centro; actividad de recaudación de fondos; reuniones con asociaciones nacionales para buscar aliados).



Intercambio de experiencias

Conocerse y compartir informaciones para actuar con más eficacia. Favorecer los intercambios de experiencias entre las dos realidades del proyecto para impulsar un desarrollo armónico de las actividades.

Estas fueron las motivaciones que empujaron la realización de un plan de intercambio de experiencias, a dos niveles: en un primer tiempo (2009/2010) limitado a los referentes locales más bien que nacionales. En un segundo momento (2011) dedicados a los mismos ciudadanos involucrados en el proyecto en los dos territorios de Colombia.

En este sentido, se destaca la visita de intercambio en Italia (del 9 al 17 de octubre de 2010 en tres departamentos: Lazio, Umbria, Toscana) en la que participaron el Referente Nacional del Proyecto en Colombia, por parte de Cittadinanzattiva juntamente a los contratistas de PNUD, Referente Local para Cartagena y Referente Local para Pasto.

En la agenda organizada para la misión, se tuvo en cuenta la necesidad para los huéspedes colombianos de conocer las dinámicas nacionales dentro las cuales actúa Cittadinanzattiva. Los objetivos de la visita fueron:

- Conocer por parte de los dos referentes locales la estructura de Cittadinanzattiva y la aplicación de las buenas prácticas de Control Social que la Organización desarrolla en territorio Italiano.
- Conocer las herramientas que se emplean en el territorio y las metodologías para impulsar la participación de la ciudadanía en los sectores de los Servicios Públicos Domiciliarios y Salud.

Una primera reunión se enfocó a entender las modalidades de funcionamiento de las estructuras de asesoría (en Servicios Públicos, Salud y Justicia), las mismas que se contextualizaron en Colombia a partir del 2011. En la reunión se profundizaron los siguientes aspectos:

- Atención al Ciudadano para la resolución de problemas relacionados con la prestación de los Servicios Públicos.



- Difusión de información sobre derechos y deberes ciudadanos en el territorio de competencia.
- Recolección de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y sistematización de las mismas con el objetivo de identificar los problemas más comunes y llevarlos a la atención pública.
- Formato común para la recolección de las PQR.
- Utilización de los datos recolectados para la redacción de un informe nacional sobre el estado de los Servicios Públicos desde una mirada ciudadana.
- Modalidades de comunicación con el ciudadano.
- Composición del equipo de un Centro de Asesoría: Voluntarios para atención al ciudadano, grupo de expertos para apoyar en la resolución de los casos más complicados, Asamblea Territorial de Ciudadanos Activos para el respaldo a las actividades de información.



- Diferentes tipos de mesas de trabajo: con instituciones, autoridades de control y asociaciones de ciudadanos a nivel nacional y entre asociaciones de ciudadanos y empresas a nivel local y nacional.



- Importancia de la colaboración con las empresas para establecer un clima de mutua confianza.
- Sostenibilidad de los Centros Ciudadanos de Asesoría.
- Mecanismos de conciliación con las empresas prestadoras (protocolos).

En otras reuniones, se profundizó en los temas específicos relacionados con el servicio nacional de defensa de los derechos de los ciudadanos en el tema de Salud y en tema de Servicios Públicos y defensa de los consumidores.

Los puntos focales aprendieron la historia del Tribunal para los Derechos de los Pacientes y la importancia de dar mucho énfasis sobre los casos personales que se vuelven emblemáticos y representativos de una clase común de problemas que se utilizan para dar visibilidad en los medios sobre las problemáticas en cuestión y así ponerlos al interés de la opinión pública, gracias a un fuerte esfuerzo por parte de la Oficina de Comunicación.

Se trató también el tema de la incidencia política y se hicieron visitas institucionales a empresas prestadoras de Servicios Públicos y a sedes territoriales de Cittadinanzattiva en distintas ciudades para ver cómo funciona en la práctica la atención directa al ciudadano.

Esta no fue ni la primera ni la última experiencia de intercambio. Antes, en 2009/2010, se realizaron desde Italia hacia Colombia visitas para valorar hipótesis de trabajo así como firmar convenios para aterrizar el proyecto.

Por ejemplo, durante la visita en Colombia a Bogotá, Cartagena y Pasto (del 11 al 25 de junio 2010) de la Secretaria General y del consultor de asuntos internacionales de Cittadinanzattiva, se organizaron eventos formativos para que la delegación italiana pudiese presentar a los participantes del proyecto y a todos los interesados, la metodología de Cittadinanzattiva.

Al mismo tiempo, en Pasto fue posible conocer de cerca la experiencia de conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social que constituyen las bases fundamentales que el proyecto construyó en el primer año y medio de actividad.



En Cartagena, por su parte, fue posible encontrar las Universidades y conocer de cerca las diferentes labores que el sector académico desarrolla en apoyo al proyecto y participar en reuniones comunitarias que aclararon las verdaderas condiciones de la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en la ciudad, impresión que fue confirmada gracias a un recorrido por los barrios subnormales y de invasión que rodean la ciudad.



En esta visita, se destacó el encuentro con las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios donde fue posible presentar la experiencia de Cittadinanzattiva en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial y poner las bases para una futura colaboración.

En 2011, en cambio, al lado de la misiones de expertos, se planearon intercambio de experiencias entre los ciudadanos pastusos y los cartageneros.

De junio hacia diciembre 2011, ciudadanos de Pasto llegaron a Cartagena para socializar su experiencia, presentar el SIR (Sistema Integrado de Reclamaciones).



Al mismo tiempo, el punto focal de Pasto llegó a Cartagena con un representante de una empresa (hace parte de un grupo empresariales que trabaja en las dos ciudades) involucrada en la Mesa Local de SPD para presentar esta experiencia y avanzar en la construcción de la Mesa Distrital en SPD de Cartagena.

Asesoría a distancia

Además de una constante estancia en Colombia y un plan de misiones de expertos, todas las actividades se reforzaron por medio de una permanente asesoría a distancia, tanto en lo relacionado al apoyo a los Puntos Focales de Pasto y Cartagena, como para las actividades establecidas a nivel nacional y a la coordinación del proyecto a nivel central.

Tanto en Pasto como en Cartagena, la asesoría a la distancia fue planeada con el objetivo de asegurar principalmente el aporte necesario a los Puntos Focales. El acompañamiento consistió en una diaria asesoría por correo electrónico y mínimo dos veces en la semana por Skype. Eso incluyendo una comunicación periódica y constante con el oficial de Programa del PNUD en Bogotá.

La asesoría es de apoyo estratégico y técnico. Incluye la preparación de ciclos de capacitación, así como cualquier otro apoyo que se necesite para cumplir con el plan de trabajo. Lo mismo se hizo para dar seguimiento a los convenios formados. Además de esto, una vez a la semana, se participa por Skype en reuniones con los ciudadanos que trabajan en los Centros Ciudadanos con el fin de conocer los avances y resolver inquietudes.

Dentro de esta actividad a distancia, se destaca el trabajo de expertos de Cittadinanattiva que trabajaron en el proyecto sin participar en ninguna misión. Su labor fue indispensable para la adaptación y la realización de los instrumentos y de las programas de informática por la actividad de atención de los centros de Pasto y de Cartagena: realización de dos software específicos para Pasto y Cartagena en la recopilación de PQR's en SPD y Salud; ajuste de la base de datos y también del módulo de capacitación, para adaptarlos a la situación colombiana.

Además de las misiones de expertos y los intercambios de experiencias entre los dos territorios, como se va a leer a continuación, el proyecto adelantó también misiones institucionales, relacionadas al tema de la incidencia social y política.



Encuesta Ciudadana sobre el Servicio de Salud en Cartagena

A partir de 2009, el proyecto “Derechos y Desarrollo” impulsa la Participación Ciudadana enfocada al Control Social en las ciudades de Pasto y Cartagena, con el objetivo de generar diálogo sobre los temas tratados y que éstos se posicionen con fuerza en las agendas políticas territoriales.

Las tareas están enfocadas a conformar y fortalecer instancias constituidas por ciudadanos activos para el Control Social a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud.

Desde un fuerte carácter participativo, se trabajó en la promoción de la participación y organización ciudadana, por medio del empoderamiento de una ciudadanía activa, fortalecimiento interno organizacional, permanente formación y desarrollo de capacidades técnicas, interlocución, coordinación y alianzas entre ciudadanos y trabajo común con instituciones locales, empresas y otros actores involucrados.

El proceso ha permitido el intercambio de instrumentos y tecnologías con la experiencia italiana y europea.

A continuación, lo que se ha logrado en las dos ciudades con el acompañamiento fundamental de la oficina territorial de PUND Colombia y la asesoría y transferencia técnica de Cittadinanzattiva.



En Cartagena

- Un proceso de formación sobre derechos y deberes ciudadanos y Control Social desarrollado para 25 agentes multiplicadores encargados de la socialización del proyecto en las tres localidades de la ciudad.



- En 2010, Semilleros de Control Social en cinco (5) instituciones educativas del Distrito con participación de 230 estudiantes a través de clases semanales. Estos jóvenes siguen siendo considerados los mejores "testigos" de cómo los ciudadanos pueden participar en estos temas.



10 MI GENTE

“VOCALITO” DEL COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Los Comités de Desarrollo son organismos creados por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de los servicios públicos domiciliarios, como mecanismo para ejercer control social a los servicios de acueducto, alcantarillado, aso, energía y gas y que tienen como principal función velar por la buena prestación de dichos servicios en varios puntos de la ciudad. En este proceso de formación, como Said de Jesús, también participaron los jóvenes de otras instituciones públicas de la ciudad que ahora conocen la problemática de su barrio en particular, saben cómo se pueden solucionar dichos inconvenientes y están en capacidad de servir como voceros de sus comunidades.

¡IACTIVADO!

Said de Jesús, un pequeño ciudadano, ejemplo para todos.

Jessica Ponce Aguirre

Desde que Said de Jesús Cordero Muñoz conoció el proyecto “Derechos y Desarrollo”, orientado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que promueve la defensa de los derechos ciudadanos frente a la problemática de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se puso la camiseta.

Y es que para este pequeño de 12 años lo de menos fue su edad, ya que está convencido de que tanto grandes como chicos deben participar de manera activa en todo lo que tiene que ver con nuestro Corralito de Piedra.

Después de un proceso de formación en el que participaron los jóvenes de cinco instituciones públicas de la ciudad, Said hoy actúa como

“vocalito” de los seis comités de “Desarrollo y Control Social” que funcionarán en Cartagena para defender los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

El proyecto Derechos y Desarrollo es orientado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, en asocio con la Alcaldía de Cartagena y el respaldo de la organización italiana Cittadinanzattiva.

“A mí siempre me ha gustado participar en actividades y cuando conocí lo que los comités iban a hacer en la ciudad enseguida quise poner de mi parte, entonces me puse a analizar la problemática que tenía la gente de mi barrio con los servicios públicos que nos prestan diferentes empresas y me di cuenta de que algo hay que hacer para que las cosas malas cambien”, dice el estudiant-

te de séptimo grado de la Escuela Saleciana.

Fue así como este pequeño inquieto aprendió de qué manera puede hacer velar sus derechos y los de su comunidad, lo cual hoy lo llena de orgullo y de emoción.

“Por eso yo le digo a los niños que no esperen a que alguien vaya a sus colegios, que busquen la manera de enterarse de lo que pasa en la ciudad, que participen porque conociendo sus derechos sabrán quién tiene la responsabilidad de responder por los problemas que tenga su comunidad”.

EN LA CASA

“Said siempre ha sido orgullo de su familia”, dice Said, su padre quien lo acompaña a los lugares a los que el joven tiene que ir para hablar de su labor como “vocal de control”.



La semana pasada Said habló de su experiencia como “vocalito” durante la presentación de los comités de servicios públicos que empezaron a trabajar en la ciudad.





- Activa, desde agosto 2010, una Cátedra en “Participación y Control Social” en asocio con cuatro importantes universidades de la ciudad y dirigidas a sus estudiantes.



- Activo, desde Septiembre 2010, un Diplomado en “Participación para el Control Social” dirigido a 45 líderes y lideresas de la ciudad en asocio con la Escuela de Administración Pública -ESAP, Contraloría General y Universidad del Sinú.





- Hace treinta años, Cittadinanzattiva contribuyó a la apertura del primer Tribunal Italiano para los Derechos de los Pacientes (hoy en día hay más de 300 en ese País); el 18 de marzo de 2011, en Cartagena, se inauguró el primer Tribunal para los Derechos de los Pacientes fuera de Italia, que se encuentra dentro de una estructura sanitaria, en el CAP de la Esperanza.

Reconocido y posicionado institucionalmente, se llegó a su apertura gracias a la colaboración de la dirección del Centro de Atención Permanente - CAP, la gerencia de la E.S.E. Hospital Local Cartagena de Indias y un grupo de 11 ciudadanas y ciudadanos.

Muy positivas las primeras reacciones: cientos de ciudadanos han acudido al Tribunal para obtener información o tutela y según afirma la encargada del CAP, los profesionales sanitarios han reaccionado trabajando con mayor responsabilidad. En el futuro, otras estructuras sanitarias de la ciudad podrían participar en el proyecto.

- Para la puesta en marcha del Tribunal, el mismo CAP de la Esperanza facilita a las voluntarias la donación de una oficina en sus instalaciones.





- Por lo que atañe a los Servicios Públicos, a mediados de junio de 2011, el Distrito de Cartagena reconoció oficialmente cuatro (4) Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), constituidos participativamente.



Desde hace 14 años, la ciudad no sentía el trabajo de los CDCS y los nuevos fueron reconocidos luego de 10 largos meses de gestión ciudadana ante la Administración Distrital. Eso nos hace comprender la resistencia que estas innovaciones tenían que ganar para tener éxito. Pero ahora hay más de 400 personas involucradas en esta actividad de orientación ciudadana sobre Servicios Públicos Domiciliarios.

- Más de 3000 personas están informadas sobre la importancia de los Comités de Desarrollo y Control Social, sus funciones y cómo participar.
- En agosto de 2011, se apoyó la realización de una capacitación de 40 horas a ciudadanos que decidieron convertirse en voluntarios del Punto de Atención Ciudadana. A finales de marzo de 2012, 17 voluntarios con preparación técnica, asesoran y orientan a la ciudadanía frente a sus problemas de SPD, con el apoyo de la Escuela de Derecho de la Universidad del Sinú.
- 680 personas capacitadas en herramientas básicas para el ejercicio de control ciudadano a los SPD (con el apoyo de las empresas, universidades y los organismos de control).

Ciudadanos podrán ejercer control social sobre servicios públicos domiciliarios

413 personas están capacitadas para orientar a los ciudadanos de Cartagena en sus quejas, reclamos y dudas en torno a los servicios públicos domiciliarios.

Usuarios de servicios públicos domiciliarios tendrán a su disposición seis Comités de Desarrollo y Control Social, que se encargarán de defender sus derechos, en torno a la buena calidad de los servicios públicos domiciliarios de aseo, acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y gas.

Los Comités son un organismo creado por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de los servicios públicos domiciliarios, como mecanismo para ejercer control social a los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas, prestados en la ciudad las empresas Aguas de Cartagena, Surtigas, Pacaribe, Urbaser y Electricaribe.

Funciones

Varias de las funciones más importantes de los comités de desarrollo y control social, son: velar por los derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos domiciliarios; solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación; promover ante las empresas alternativas para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y colaborar con los Organismos de Control.



Integrantes de los Comités de Desarrollo y Control Social a los servicios públicos domiciliarios, recibieron capacitación sobre el manual de funcionamiento de los Puntos de Atención Ciudadana.

¿Qué sucede en las comunidades?

Algunos problemas que aquejan a las en materia de servicios públicos domiciliarios son: el funcionamiento de redes artesanales en barrios como EL Pozón y 20 de Julio, además de la no legalización del servicio eléctrico, a pesar de haber hecho la solicitud, así como el funcionamiento de redes artesanales en lugares donde ya está hecha la legalización del servicio, como es el caso del barrio San Pedro Mártir.

Por otro lado, en algunas zonas altas y casas de más de un piso no

hay servicio de agua potable en las horas del día, porque la presión de bombeo no es suficiente para el abastecimiento, como los barrios El Libertador y Villa Rosa.

En la misma línea, los desbordamientos de aguas residuales de los manjoles y a consecuencia de esto, los malos olores y la presencia de aguas negras dentro de las viviendas, son los problemas que en materia de alcantarillado se encuentran.

Los comités, pretenden ser parte de la solución para problemas como éste con el fin de alcanzar calidad de vida y construir el desarrollo de las comunidades.

- Noviembre 2011: Funciona un Sistema Integrado de Reclamaciones hospedado en www.cartagenapac.tk. Su sistematización permite la presentación de informes ciudadanos, que incorporan recomendaciones sustentadas para el mejoramiento de los SPD.



- Se llevó a cabo una amplia labor de análisis social, recopilando y organizando información georeferenciada de más de 300 actores sociales que coexisten en el territorio.





- Un (1) Punto de Atención Ciudadana y un (1) Punto de información en Servicios Públicos Domiciliarios.



- Mesa Distrital de SPD conformada por actores de los sectores público y privado, academia, representantes de la sociedad civil y organizaciones de base (Articulación alianza con Oficina de SPD, Secretaría de Participación, Personería Distrital, Contraloría General, tres (3) Universidades y empresas de SPD de actores Institucionales, empresariales, académicos y ciudadanos).





- Dos (2) encuentros (1 local y 1 regional promovidos desde el proyecto) entre usuarios, operadores y la SSPD para la construcción de agendas comunes que permitieron el diálogo hacia compromisos que permitan la búsqueda de soluciones en materia de energía eléctrica.
- Dos (2) mesas de trabajo por Unidad Comunal de Gobierno -UCG con la presencia de la Alcaldía, usuarios, operadores y organismos de control para diagnóstico y programación de acciones por parte de los actores en las comunidades atendidas.
- Un acuerdo con la Universidad Jorge Tadeo Lozano-seccional Caribe para el desarrollo de la campaña de comunicación del proyecto.
- Acercamiento y concertación entre Vocales de Control y representantes de usuarios para la constitución de un espacio de articulación y acción ciudadana (prevalece la dispersión de experiencias y los liderazgos individuales).
- Agenda de Incidencia Política de los usuarios y CDCS para 2012.
- Diseño e implementación del SIR y capacitación a ciudadanos y técnicos de la Alcaldía.



- En 2011 se firmó el Contrato de prestación de servicios profesionales entre Cittadinanzattiva y Universidad del Sinú para garantizar la asesoría jurídica en el Punto de Atención Ciudadana en SPD. Esto pone las premisas para la asesoría de segundo nivel al PAC.
- Desde finales de 2011, se armaron campañas de comunicación sobre los derechos de los ciudadanos en SPD y sobre la promoción de la Carta de los Derechos de los Pacientes en relación con la salud.

En Pasto



- El levantamiento de una Línea de Base, investigación estadística realizada por la Universidad de Nariño en 2009-2010 sobre el estado de la participación y Control Social en Pasto.

En este documento se puede vislumbrar el alto y sorprendente porcentaje de desconocimiento de la ciudadanía en general respecto a los temas de SPD: se identificó que el 95% de la población no conoce los temas propios y técnicos, no solo relacionados al uso racional de los Servicios Públicos, sino de los mecanismos para su garantía y Control Social.

Estas informaciones fueron fundamentales para orientar las actividades del proyecto, además que, armar una estrategia participativa, alternativa y masiva de comunicaciones, fue vital para el alcance real de los resultados obtenidos.



- A principios de 2009, se creó un “Foro Local sobre Servicios Públicos” o Mesa en SPD, una herramienta y espacio de diálogo entre los actores del sector. En dos años de actividad, la Mesa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios ha llegado a involucrar a representantes de 25 instituciones del sector público, privado, académico, de la sociedad civil y de las organizaciones comunitarias de base, con una agenda de desarrollo común de trabajo.
- En el segundo semestre del año 2009, gracias a un método participativo y una estrategia de comunicación alternativa y masiva, se ha desarrollado una enorme actividad de movilización, difundiendo el proyecto en las 12 Comunas de Pasto, involucrando a unos 2600 ciudadanos y promoviendo actividades de formación sobre la participación cívica y los derechos/deberes de los ciudadanos.



- El éxito de la iniciativa ha contribuido a la creación, durante el año 2010, de 12 comités participativos permanentes sobre Servicios Públicos, para implementar el Control Social (planificación, gestión y control de los servicios territoriales).

En particular, 150 ciudadanos preocupados por la problemática relacionada con los Servicios Públicos Domiciliarios, se dieron a la tarea de organizar asambleas en las doce comunas de Pasto para elegir un número igual de Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos, según la Ley 142 de 1999.



Informe Final
2009 - 2012

**DERECHOS Y
DESARROLLO**
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



Más de 300 usuarios conformaron un comité de control en la Comuna Diez

Más de 300 personas de la Comuna Diez del municipio de Pasto conformaron el Comité de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de evitar que las empresas atropellen a los usuarios o consumidores.

El proyecto Derechos y Desarrollo, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, en conjunto con la Secretaría de Desarrollo Comunitario de Pasto socializaron las funciones que cada uno de los integrantes de este comité deben desempeñar para evaluar y fiscalizar la gestión de las empresas y el trámite que las mismas le dan

a una queja o reclamos.

El mecanismo de elección del comité se realizó por votación popular en cada una de las mesas de trabajo conformada por habitantes de los distintos sectores de la Comuna Diez.

De esta manera se eligió como presidente de la asamblea al dirigente Angel García y como secretario encargado de levantar el acta de constitución al líder Alvaro Narváez.

El mismo proceso se realizará en las comunas siete y ocho el sábado 24 de abril en las instalaciones de la Casa de Justicia a las 3:00 de la tarde y en el salón comunal del barrio Colón, a las 7:00 de la noche respectivamente.



Los integrantes del comité de control social de la Comuna Diez, Deisy Andrea Villares, John Jairo Muñoz, Winston Arango, Doris Rodríguez, Carmen Chichano, Luis Norberto Sapuyes, Mary Quisama, Cesar Vargas, Libardo Bastidas, María del Carmen Delgado, Néily Villota, Pedro Burbano y Aulo Eraso, se comprometieron a fiscalizar las empresas de servicios.

Jueves 22 de Abril 2010.

- En el 2010 se realizó un proceso de formación de Semilleros de Control con Instituciones Educativas Públicas, Diplomado Base, que involucró alrededor de 150 jóvenes y adolescentes.
- Un proceso continuo de formación y fortalecimiento con el apoyo de la Alcaldía, las universidades y las empresas prestadoras.
- Mayo 2011: Creación de un Sistema Integrado de Reclamación: www.sir02.tk. Su sistematización está permitiendo la presentación de informes ciudadanos mensuales y consolidados, que incorporan recomendaciones sustentadas de SPD también.
- Después de más de dos años de trabajo, el 1 de junio de 2011, ante las autoridades locales, el alcalde de Pasto, el Secretario General de Cittadinanzattiva, el representante del PNUD-Colombia en Bogotá, fue inaugurado el primer Centro de Tutela de la ciudad en SPD.



- Se trata de un servicio “de ciudadanos para ciudadanos”, totalmente gratuito, en el que trabajan 120 voluntarios debidamente capacitados (pertenecientes a los 12 CDCS), con la colaboración de la Universidad de Nariño y de la Administración Municipal de Pasto.

Sus objetivos son, por un lado, ayudar a los ciudadanos a resolver problemas de agua, alcantarillado, gas, electricidad, alumbrado público y telefonía pública; por el otro, fortalecer el Control Social y mejorar la calidad de los servicios.

- Durante el 2010, resultado del fortalecimiento interno organizacional de los CDCS, fueron escritos de manera participativa: Un Manual de Principios y Valores, un Manual de Funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social de Pasto y una imagen organizacional.
- Para la puesta en marcha de este Centro, la Alcaldía de Pasto facilita mediante resolución y por tiempo indefinido a los Comités, una oficina en el Centro Comercial La Merced en el centro de Pasto ubicado en la Comuna 1.



- Entre diciembre de 2010 y octubre de 2011, fueron formulados referentes políticos: Una ruta de Incidencia Social y Política para el desarrollo y control social sostenible de los Servicios Públicos Domiciliarios de la ciudad de Pasto; un Programa Ciudadano de Servicios Públicos Domiciliarios para la incidencia social y política; un informe del estado general de la situación de los Servicios Públicos Domiciliarios en las Doce Comunas de la Ciudad de Pasto.



Componente Nacional

El proyecto contempla una estrategia de incidencia nacional en la regulación del trasfondo estructural de los SPD en el país. Desde la sistematización de los procesos a nivel local en las ciudades de Pasto y Cartagena, se trabaja en la formulación de recomendaciones con este propósito.

Este componente ha permitido la visibilización a nivel nacional de los principales resultados alcanzados y alianza con actores estratégicos del nivel nacional.

Como se puede leer en el capítulo 10, el proyecto ha tenido una gran acogida y apoyo por parte de las ciudades de Pasto y Cartagena, de la Superintendencia de Servicios Públicos, de las estructuras públicas que intervienen en materia de Salud, de las empresas de Servicios Públicos, de las instituciones académicas y demás entidades estatales.

Del mismo modo, ha habido un gran interés por parte de representantes del Senado y de las comisiones de regulación de los SPD en Colombia.

Estos hallazgos son ahora la mejor premisa para avanzar en lo que es el componente nacional del proyecto, que a partir de la información recopilada sobre las cuestiones emergentes y el estudio de casos concretos, quiere hacer propuestas al Gobierno Nacional para el mejoramiento de las condiciones impuestas por la Ley en ambas áreas de la Salud y los Servicios Públicos.

En este sentido, no se puede hablar de resultados alcanzados, sin embargo es útil recordar las principales actividades del componente nacional del proyecto:

- Involucramiento y alianza con las Comisiones Reguladoras CRA, CREG y CRC.
- Involucramiento y alianza con la Comisión II y VI del Senado.
- Seis (6) organizaciones de la sociedad civil de segundo grado contactadas e involucradas para la organización de una Mesa Nacional sobre Servicios Públicos (Unión Nacional de Usuarios Defensores de los SPD, Confederación Colombiana de Vocales de Control, Confederación Colombiana de Vocales de Control y TIC's, Confederación Nacional de Consumidores, Liga de Usuarios de Bogotá y Liga de Usuarios de Antioquia).



- Colaboración activa con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Defensoría del Pueblo.
- En marzo de 2011 se realizó la primera consultoría nacional de Servicios Públicos que arrojó los siguientes resultados: propuesta técnica y financiera para la puesta en marcha de la Mesa Nacional de SPD, caracterización de iniciativas nacionales para la participación y el Control Social a los SPD y documento de contexto social y político de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Como se pudo leer, todas las actividades y resultados apuntan a estas direcciones:

- Fortalecimiento de la formación, participación y la capacidad de interlocución y gestión de la ciudadanía y organizaciones sociales para el Control Social a los SPD.
- Generación de espacios de diálogo entre actores estratégicos (ciudadanos, estatales y empresariales).
- Fomento a la consolidación de liderazgos colectivos con capacidad de transformación e incidencia política.
- Defensa de los derechos, a partir de la población más vulnerable (mujeres cabeza de familia de los estratos 1,2,3 en condiciones pobreza).

Unas informaciones más

Dentro de todos estos logros, merecen ser conocidos en más detalle la génesis y las características de:

- Centro Ciudadano de Asesoría.
- SIR.
- Mesa Locales de SPD.
- Tribunal para los Derechos de los Pacientes.
- Carta de los Derechos de los Pacientes.



Centro Ciudadano de Asesoría

Dentro de los Centros de Atención al Ciudadano en Servicios Públicos Domiciliarios, las actividades realizadas son: atención al usuario, entendida ésta como “la empatía de la persona que ofrece el servicio y la persona que atiende, lo que significa ponerse en el lugar del usuario, verse del otro lado del mostrador. Debemos actuar conscientes de que para el usuario, quien le atiende, responde por toda la organización y la representa; no es un mecanismo neutro, sino la cara, los ojos y el responsable.



El usuario tiene la consideración de “cliente” y nosotros, obviamente, somos “servidores públicos”. Su atención y estima la ganamos con atención y cuidado por nuestra parte. Conviene tener o desarrollar la habilidad para comunicar, para saber transmitir, la capacidad para las relaciones humanas, para inspirar credibilidad y confianza. Una atención de calidad al usuario exige gran competencia profesional, por lo que depende en buena medida de la organización y cualificación del personal que sirve al público.

No todo puede estar previsto o planificado y no todas las situaciones son iguales ni permanentes en el tiempo, pero se debe procurar una distribución del trabajo eficaz y racional, así como actualizar de forma constante nuestra formación renovando las habilidades; son cuestiones de las que debemos estar pendientes”¹.

¹ <http://biblioteca.unirioja.es/rebiun/atencionusuario.pdf>



Por esto, se escribió como un gran logro de la sistematización del Manual Práctico para los Ciudadanos Activos de Colombia “Gestión de un Centro Ciudadano de Asesoría en Servicios Públicos Domiciliarios y Salud”.

Trabajo en equipo y alianzas

Un Centro Ciudadano de Asesoría, como se puede leer en el Manual, es un conjunto de recursos y talentos humanos, organización ciudadana, coordinación interinstitucional y estructura organizativa reglamentada para su funcionamiento, a través del cual los ciudadanos pueden encontrar ayuda y disponer de información útil para su problema y situación específica en SPD.

En particular, cada Centro Ciudadano disfruta de alianzas con una o más universidades:

- En Pasto, a nivel operativo, el Centro se beneficia del apoyo de la Universidad Mariana por medio de las estudiantes de Trabajo Social que ofrecen atención prioritaria a los usuarios; la Universidad de Nariño a través del Grupo de Derechos Humanos, el cual se encarga de realizar el acompañamiento jurídico a las acciones ciudadanas y escribir un informe mensual en el cual se consignan los casos que se reciben y asesoran en el Centro. Los informes mensuales se estructuran con indicadores estratégicos, de gestión, ejes problemáticos, casos típicos y recomendaciones).
- En Cartagena, el PAC en SPD se beneficia del apoyo de la Universidad del Sinú “Elías Bechara Zainúm, a través de los estudiantes practicantes de Derecho. Este apoyo se brindó gracias a un convenio firmado entre esta Universidad y Cittadinanzattiva.
- También el Tribunal para los Derechos de los Pacientes de Cartagena se beneficia del apoyo de los estudiantes practicantes de Derecho. Este apoyo se brindó gracias a un convenio firmado entre la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco y Cittadinanzattiva.

El acompañamiento y trabajo de cada uno de los involucrados ha sido definitivo; en particular, el acompañamiento de los estudiantes que están contribuyendo al aprendizaje del conjunto de herramientas e instrumentos dispuestos para el ejercicio correcto y sostenible del Control Social.



Este tema nos permite hablar de la importancia del trabajo en equipo, que va a tener un triple efecto positivo:

- Aumenta la responsabilidad en un número creciente de personas, principalmente los Vocales de Control, ciudadanos comprometidos en el Centro, estudiantes.
- Permite el desarrollo de habilidades específicas, a veces escondidas, en la ciudadanía activa.
- Permite, a quien tiene la responsabilidad del Centro, planear otras actividades relacionadas con la vida del mismo Centro Ciudadano, por ejemplo, promoverlo para lograr su sostenibilidad en los años, gestión de recursos económicos necesarios para campañas de sensibilización e información relacionada con temas de actualidad; favorece el intercambio de experiencias con otros territorios, así como el desarrollo de actividades relacionadas con la incidencia nacional, tales como el lanzamiento de la Mesa Nacional de SPD.

Por esto, la decisión en Pasto al elegir un Comité Ejecutivo, representante de los Vocales, demostró ser una opción conveniente y útil, precisamente en el sentido de una ampliación del equipo de trabajo.

Metodología de trabajo

La metodología utilizada se refiere a la educación transformadora (mejor llamarla así que empoderamiento, que traduce la palabra en empowerment inglés), porque lo que se pretende es que el usuario reconozca sus derechos y los haga efectivos ante las empresas de Servicios Públicos.

No obstante, también se intenta darles a conocer a los usuarios los mecanismos de participación ciudadana que pueden interponer ante éstas para así fortalecer sus derechos y que además, las empresas se den cuenta que la comunidad también está preparada para emanciparse y así hacer sentir su palabra.



“Se trata, por tanto, de un enfoque que admite la pluralidad dentro de sí, incluso en los nombres: hay quien habla de “educación crítica”, “educación transformadora”, “educación liberadora”, “educación popular”, “educación emancipadora”... *“Creemos en una escuela que despierte los sueños de nuestra juventud, que cultive la solidaridad, la esperanza y el deseo de aprender, enseñar y transformar el mundo”*.”

Quizás no haya forma más sencilla y contundente de expresar los objetivos de una educación emancipadora, con el valor añadido que le da el contexto en el que operan. Según expresa Mary E. Boyce, tres son los principios organizadores en la pedagogía crítica: a) la educación no es neutral; b) la sociedad puede ser transformada mediante el compromiso de personas conscientes y críticas; y c) la praxis conecta la educación liberadora con la transformación social (Boyce, 1996).

La educación crítica parte de la profunda insatisfacción que genera una sociedad injusta y de la voluntad de transformarla. No hay educación liberadora si no pensamos que hay algo de lo que liberarse; no hay educación transformadora si no se siente un deseo y una posibilidad de cambio social.

No es necesario estar de acuerdo en un mismo modelo ideal, ni siquiera tener una alternativa global ya diseñada, sino compartir una orientación utópica para superar las limitaciones del presente, y creer que la educación no puede ni debe rehuir sus responsabilidades”².

Actividades realizadas en la práctica



² http://jei.pangea.org/edu/f/edu-transf-conc.htm#_Toc50831195



La atención que se brinda en los Centro de Atención Ciudadano en Servicios Públicos Domiciliarios consta de los siguientes pasos:

- Se reciben los datos del usuario en el Sistema Integral de Reclamaciones (SIR) antes en mención.
- El usuario manifiesta su caso, a que empresa de Servicios Públicos Domiciliarios dirige la reclamación y el porqué de ésta.
- Posterior a ello se realiza un Derecho de Petición que el usuario debe llevar a la oficina de Quejas y Reclamos de la respectiva empresa, contar quince días (15) hábiles en los cuales deben darle respuesta.
- Cuando las empresas no emiten una respuesta o la misma no es favorable para el usuario, los estudiantes, Vocales de Control y Voluntarios, le asesoran en la activación de los “mecanismos de defensa en la sede de la empresa”.

Para agilizar la asesoría, en los Centros, los ciudadanos encuentran instrumentos específicos, entre otros se destacan:

- Formatos de Derecho de petición.
- Formatos del Silencio Administrativo Positivo.
- Formato de Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación.

Estos instrumentos son manejados por los voluntarios del Centro y los estudiantes que hacen asesoría jurídica. La función que desempeñan los formatos antes mencionados es que permiten tramitar y diligenciar de manera rápida y eficaz las quejas y reclamos de los usuarios, además facilitan el seguimiento y control frente a las empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. En el proceso de seguimiento y control, participan el coordinador del Centro de Atención al Ciudadano, los Vocales de Control y el grupo interdisciplinario conformado por estudiantes de Derecho (Pasto y Cartagena) y Trabajo Social (solo en Pasto) que están realizando su práctica formativa en el Centro.

Cada mes, se realiza una revisión del número de casos atendidos.



Esquema de la Ruta de Atención y Asesoría en SPD en el Centro Ciudadano



Contacte a su VOCAL DE CONTROL

Comuna 1 LUIS ALBEIRO ROSERO albeiro-5@hotmail.com	Comuna 7 RITA ELENA FAJARDO elenafajardo@hotmail.com
Comuna 2 HENRY JARAMILLO O. hejaramillo@gmail.com	Comuna 8 JOSE ARNULFO BOTINA bilinar@hotmail.com
Comuna 3 PEDRO SEGURA veedser3@hotmail.com	Comuna 9 FLOR ELY RINCON florelly54@hotmail.com
Comuna 4 CARLOS A. RIVERA kaliche1986@live.com	Comuna 10 CARMEN CHACHINOY serviciospublicos_chachy@hotmail.com
Comuna 5 BENJAMIN CUCHALA CASTRO benjaminchuchalacastro@hotmail.com	Comuna 11 JHOR FADER LOPEZ jhorlopez@gmail.com
Comuna 6 MANUEL NARVAEZ semana2008@hotmail.com	Comuna 12 SIGIFREDO SALAS sigifredosalas@gmail.com

SIR
SISTEMA INTEGRAL DE RECLAMACIONES

Ingresa su petición, envíe el reclamo y se inicia el proceso ante la empresa de servicios públicos
www.sir02.tk

El SISTEMA INTEGRAL DE RECLAMACIONES -SIR- Es una herramienta para ayudar a los usuarios de los servicios públicos cuando tengan una Petición, Queja o Recurso que presentar, en relación con el servicio que quiere reclamar.

Cualquier ciudadano puede acceder al -SIR- y reportar su inquietud o reclamación, de esta manera se agiliza el trámite y de manera transparente se beneficia al ciudadano, evitando largas filas que implican costos en tiempo y dinero.

Este proyecto funciona gracias al apoyo del grupo derechos humanos de consultorios jurídicos de la universidad de Nariño, trabajo social de la universidad Mariana. CITTADINANZA quien no transfirió la experiencia de 30 años de trabajo en Europa en servicios Públicos y el acompañamiento de PNUD Colombia.

Ciudadanos y Ciudadanas

Tienes derecho a presentar peticiones, quejas y recursos.

Comunícate con nosotros
Podemos ayudarte!
secretariacdcs12@gmail.com
Carrera. 22 N° 19-80 C. Comercial la Merced- 2 piso.
Teléfono 7265114
San Juan de Pasto Nariño
Colombia

Agua - Acueducto y Alcantarillado - Energía - Gas GLP
Telefonia Local - Aseo - Agua - Energía - Acueducto

Con Apoyo de:

CENTRO CIUDADANO

de Asesoría en Servicios Públicos

Porque tus derechos son nuestra fuerza

Participación ciudadana desarrollo y control social





Informe Final
2009 - 2012

DERECHOS Y DESARROLLO

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



Servicio GRATUITO de orientación al ciudadano Defendiendo tus Derechos

Tus Derechos

Derecho a los servicios públicos domiciliarios y a su prestación (arts. 3 y 4 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a la participación de los usuarios (Constitución Art. 78, 369, ley 142 de 1994 arts. 62,65 y 80)

Derecho a la medición de consumos reales, con instrumentos técnicos apropiados y dentro de los plazos y términos que sean fijados. (Art. 9 ley 142 de 1994)

Derecho de propiedad sobre los medidores y contadores (Art. 9 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a elegir libremente al prestador del servicio (ley 142 de 1994 art.9)

Derecho a obtener mayor calidad y cantidad de bienes o servicios, siempre que ello no perjudique a terceros. (Ley 142 de 1994 Art 9. Inc 3.)

Derecho a la información (Ley 142 de 1994 art. 9)

Derecho a recibir la cuenta de cobro oportunamente (Dto. 1842 de 1991 art.12)

Derecho a que las empresas realicen una facturación justa y oportuna (Art. 12 Dto. 1842 de 1991)

Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (Art. 152 Ley 142 de 1994 y Art. 44 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a que no se le exija la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a que no se le suspenda el servicio hasta tanto se le hayan practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran y en las cuales se originó la reclamación. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a ser asesorado en las reclamaciones (Decreto 1842 de 1991 art. 54 y art. 157 Ley 142 de 1991)

Derecho a cobro individual (Decreto 1842 de 1991 Art. 18) 3.3.2.3.15.

Derecho a recibir copia de la lectura y la fecha de la misma (Art. 29 Dto 1842 de 1991)

Derecho a solicitar asesoría técnica sin costo Para la revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. (Art. 31 Decreto 1842 de 1991)

Derecho a sistemas de revisión previa de la facturación (Decreto 1842 de 1991, Art. 40)

Derecho a una estratificación única para todos los servicios. (Ley 142 de 1994 y Decreto 2220 de 1993)

Centro Ciudadano

Desde Junio de 2011 funciona en la ciudad de Pasto, Nariño, el Programa de atención, orientación y asesoría en reclamaciones de servicios públicos domiciliarios, este proyecto esta a cargo de 12 Comites de Desarrollo y Control Social los cuales cuentan con igual numero de vocales de control, quienes después de 2 años de formación y capacitación y gracias al apoyo de PNUD Colombia, Cittadinanzattiva y la alcaldía de Pasto, han decidido defender los derechos de los usuarios de los servicios de energía, agua, acueducto y alcantarillado, gas GLP, aseo y telefonía local conmutada.

Cómo Funciona El Servicio?

El ciudadano acude a las oficinas del CENTRO CIUDADANO ubicado en el segundo piso de carrera 22 N° 19-80, Centro Comercial La Merced, de la ciudad de Pasto y solicita la orientación de parte de los vocales de control, de los asesores jurídicos de la Universidad de Nariño y Universidad Mariana, de los veedores ciudadanos y se da inicio al proceso de reclamación.

Reclamación Virtual

También puede hacer su reclamación de manera virtual a través del sitio: www.sir02.tk, allí encontrará un asesor que le guiará sobre lo que debe hacer para ingresar su petición, queja o reclamo. En el SIR podrá consultar los avances y logros en su proceso, aunque se sugiere mantener contacto telefónico para reparar o resolver algún error de documentación u otros imprevistos que requieren la presencia del usuario.

Comites de desarrollo y control social de servicios públicos domiciliarios.





Servicio de Atención Ciudadana

Proyecto "Derechos y Desarrollo"

Empresas Prestadoras	Dirección	Horarios de Atención	Teléfono	Correo Electrónico / Sitio Web
Cedemar S.A. ESP.	Cra 29 No. 13-85 Sector Bomboná	Lunes a Viernes 7:30 a.m. - 11:00 a.m. 2:00 p.m. - 4:30 p.m.	729 3313	apantaja@cedemar.com.co
Empopasto S.A. ESP.	Cra 24 No. 21-40	Lunes a Viernes 7:30 a.m. - 12:00 m. 2:00 p.m. - 6:00 p.m.	730 0030 Ext. 157	gerencia@empopasto.com.co
Emas S.A. ESP.	Cra 24 No. 23-51	Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 12:00 m. 2:00 p.m. - 6:00 p.m.	721 6969 721 2460 721 2457 720 6604	www.emas.com.co
Energías S.A. ESP. Montagas S.A. ESP. Nariño Gas S.A. ESP.	Cra 25 No. 15-29 Centro	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. 2:00 p.m. - 6:30 p.m.	729 2626 729 3279	www.montagas.com.co www.energas.com.co

Entidades	Dirección	Horarios de Atención	Teléfono	Correo Electrónico / Sitio Web
Superintendencia de servicios públicos Domiciliarios - Dirección Territorial Suoccidente Sede Cali	Calle 26 Nte. No. 6 Bis - 19	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 6:00 p.m.	(2) 653 0058 653 0059 653 0022	ssp@superservicios.gov.co dhuarscolante@superservicios.gov.co
Personería Municipal de Pasto	Cra 20 No. 19-09	Lunes a Viernes 8:00 a.m. - 12:00 m. 2:00 p.m. - 6:00 p.m.	720 3050 Fax: 720 6868	ppasto@hotmail.com
Oficina de Desarrollo y Control Social	Centro Comercial La 16 3er Piso Of. 307	Lunes: Empopasto Martes: Emas Miércoles: Cedemar Viernes: PQRS	722 5292	

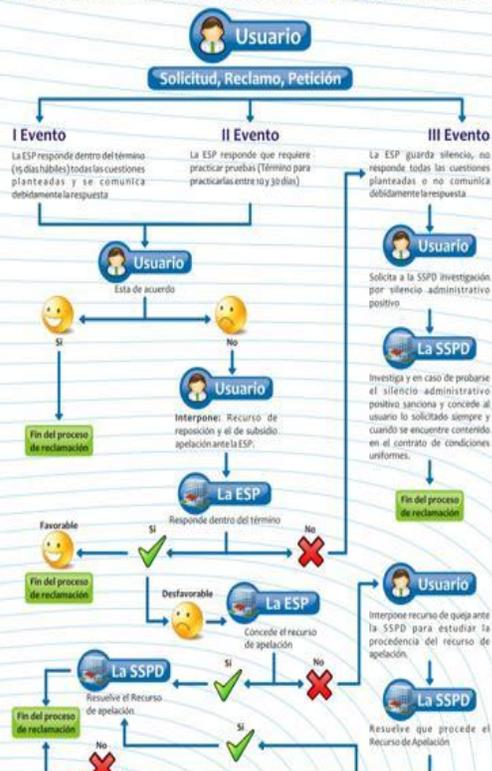
El proyecto "D&D" del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en asociación con la ONG italiana Cittadinanzattiva pretende impulsar la participación ciudadana en Colombia a través de la difusión de los Derechos y Deberes ciudadanos y el fortalecimiento del Control Social en el sector de los Servicios Públicos Domiciliarios. El proyecto cuenta con la cooperación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la Defensoría del Pueblo, la Alcaldía de Pasto y la Gobernación de Nariño.

Línea Gratuita Nacional
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
01 8000 910 305

Cuáles son los derechos y deberes de los usuarios

Derechos y Deberes	Norma de Referencia
<p>Derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> Afillarse libremente a la empresa que presta servicio. Acceder al Contrato de Condiciones Uniformes suscrito con la empresa. Obtener información oportuna y veraz respecto del servicio prestado. Pertenecer a los Comités de Desarrollo y Control Social. Presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos ante las empresas prestadoras y las entidades que conforman el sector. Recibir respuesta oportuna dentro de los términos establecidos por la ley de las consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos. A un debido proceso en el trámite de la reclamación. Recibir un servicio con calidad, oportunidad y de manera continua. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales. Al cobro de tarifas ajustadas a las metodologías tarifarias establecidas por las comisiones de regulación. Facturación oportuna por la prestación del servicio recibido. Obtener los descuentos si no hay prestación del servicio. Obtener el aforo de los residuos sólidos, a costo propio de acuerdo con las metodologías tarifarias establecidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable. A una correcta estratificación y subsidios. 	<p>Ley 142 de 1993</p> <p>Decreto 1842 de 1991</p> <p>Decreto 1429 de 1995</p> <p>Resolución 108 de 1997 de la CREG.</p> <p>Resolución 151 de 2001 de la CRA.</p>
<p>Deberes</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable de los servicios. Permitir la medición y toma de lecturas. Separar adecuadamente los residuos sólidos en la fuente, para que se pueda hacer una recolección selectiva. Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble. Informar al prestador sobre las fallas del servicio. Pagar oportunamente el servicio recibido. Solicitar copia de la factura al prestador, en caso de no recibirla oportunamente. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social. 	<p>Ley 142 de 1993</p> <p>Decreto 1842 de 1991</p> <p>Decreto 1429 de 1995</p>

Proceso Administrativo de Reclamación



El Sistema Integrado de Reclamaciones

Conscientes del importante papel que desempeñan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's), se está desarrollando e implementando la herramienta SIR en los dos territorios. El SIR, Sistema Integrado de Reclamaciones, es una base de datos en línea que surgió de la experiencia de Cittadinanzattiva.

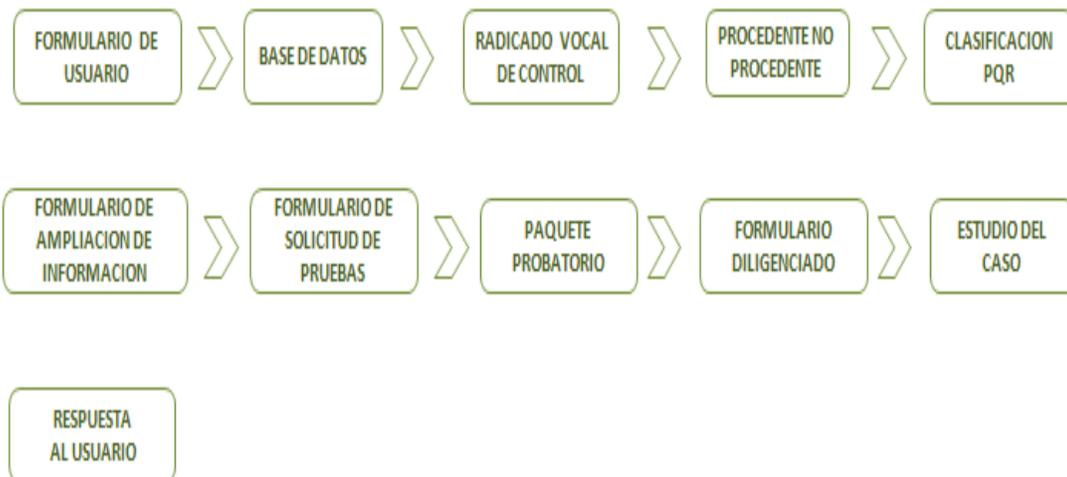
La idea es agilizar los mecanismos de presentación de solicitudes, quejas o recursos ante las empresas y establecer estadísticas para determinar perfiles de usuarios e identificar las problemáticas más comunes. Con esta información, se pretende acumular pruebas que respalden las propuestas para incidir en las políticas a nivel local y nacional, así como en la modificación de normatividades vigentes tales como la Ley 142 de 1994.



Se pueden consultar en línea en las direcciones www.sir02.tk (Pasto) y www.cartagenapac.tk (Cartagena).

El SIR articula el Centro Ciudadano en línea virtualmente con las empresas prestadoras de servicios, a través de correo certificado, evitando de esta manera que los usuarios hagan filas en las empresas para presentar sus diversas peticiones, quejas o reclamos. Esta es una forma en la que el Centro Ciudadano previene la corrupción; evita la intermediación con las empresas, haciendo todo el procedimiento de reclamación y respuesta totalmente transparente, ágil, económico y eficaz para todas las partes. Esto es lo que el proyecto concibe como desarrollo e instalación de capacidades para el ejercicio de Control Social correcto y aporte a la construcción de cultura en SPD.

SIR02 www.sir02.tk





FORMULARIO ÚNICO DE RECEPCIÓN DE RECLAMACIONES USUARIOS

Bienvenidos al sistema de recepción de reclamaciones, a continuación encontrara un formulario en el cual debe diligenciar la información de su reclamación Aviso Legal: Todos los Derechos Reservados las características de estructura y contenido son propiedad de GDH.

***Obligatorio**

Nombres y Apellidos

Digite su Nombre y Apellido completos, Ejemplo; Andres Camilo Muñoz.

Dirección

Digite la dirección exacta de su residencia o domicilio; Ejemplo Calle 21 No 78-56, Barrio el Centro.



CENTRO DE ATENCION EN SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - PASTO SISTEMA INTEGRADO DE RECEPCION DE RECLAMACIONES



- INICIO
- USUARIOS
- UNIVERSIDAD
- CASPD
- GDH
- BIBLIOTECA
- SOPORTE

USUARIOS.

OFF

A continuación tenga a la mano su factura de servicios públicos para diligenciar el formulario, según los siguientes pasos:

Consulte antes de diligenciar el Formulario de reclamaciones es importante saber a que comuna pertenece su barrio. (1)

1 Barrios Pasto

Luego de consultar su comuna pulse el botón diligenciar formulario. (2)

2 Diligenciar Formulario

A continuación Consulte el número de radicado de su reclamación

- 3** Consulta de Proceso
- Horario de Atención
- Ruta de Atención
- Adjuntar Documento

MODO DE USO

Recuerde señor usuario tenga en cuenta que la información que proporciona se ajusta a los hechos que reclama, para que su petición o reclamación sea tramitada correctamente deberá anexar los documentos de soporte es decir el recibo del servicio público, y si es del caso todas las actuaciones que usted como usuario ha hecho ante la Empresa de servicios

CAPACITASE SEÑOR USUARIO

En esta sección el usuario, tiene acceso a material pedagógico, en el uso del sistema de recepción de reclamaciones, a continuación encontrara a Eloísa, quien le guiara en el correcto diligenciamiento, esto solo tomara unos minutos, Gracias por Atención.



Listo

Internet

105%



Mesa de Servicios Públicos Domiciliarios – SPD



La constitución de la Mesa Municipal de SPD (en Pasto) y Distrital (en Cartagena), permitió en ambas ciudades el desarrollo de una agenda común de trabajo y una necesaria premisa para asegurar un mejor seguimiento a las PQR's.

En Pasto, en particular, permitió además la realización de Jornadas de descentralización y la Construcción Participativa de la Política Publica en SPD en el municipio. Hoy en día, la Mesa está trabajando para organizar el primer Diplomado en SPD.



PROYECTO DERECHOS Y DESARROLLO: MESA MUNICIPAL SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Control Social Servicios Públicos

ALIANZAS ENTRE ACTORES			Referentes políticos de alineación	Proyecto estratégico de ciudad
Institucionales	Sociales, étnicos y comunitarios	Cooperación Internacional		
Alcaldía de Pasto: ✓ Secretaría de Desarrollo Comunitario ✓ Oficina de cabildos. ✓ Oficina de planeación municipal. ✓ Secretaría de Gestión Ambiental. ✓ Esap. ✓ Contraloría ✓ Sena. ✓ Personería. ✓ Universidad de Nariño. ✓ Universidad MARIANA. ✓ EMAS. ✓ EMPOPASTO. ✓ MONTAGAS. ✓ CEDENAR. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico. Comisión Reguladora de Energía y Gas. Comisión Reguladora de Comunicaciones. Superintendencia de Industria y Comercio.	1. Comités de Desarrollo y Control Social de Pasto. 2. Juntas de Acción Comunal de las 12 comunas. 3. Consejo Municipal. 4. Juntas Administradoras locales. 5. Juntas Administradoras de Acueducto Rural. 6. ASOCOMUNAS.	Pnud y Cittadinanzattiva	1. Agenda común de trabajo Mesa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios. 2. Programa Ciudadano de Servicios Públicos Domiciliarios de Pasto. 3. Línea de base proyecto "Derechos y Desarrollo". 4. Proceso de formación diplomado Gestión Ambiental y Desarrollo Humano Sostenible.	1. Construcción de política pública de Servicios Domiciliarios de pasto. 2. Centro Ciudadano de Atención Servicios Públicos Domiciliarios 3. Línea de base proyecto "Derechos y Desarrollo". 4. Proceso de formación diplomado Gestión Ambiental y Desarrollo Humano Sostenible.



Ciclo de Gestión de Mejoramiento de la Atención y Servicios

Como parte complementaria del ejercicio de Control Social en Pasto, se organizaron las jornadas de descentralización en las doce comunas de la ciudad.



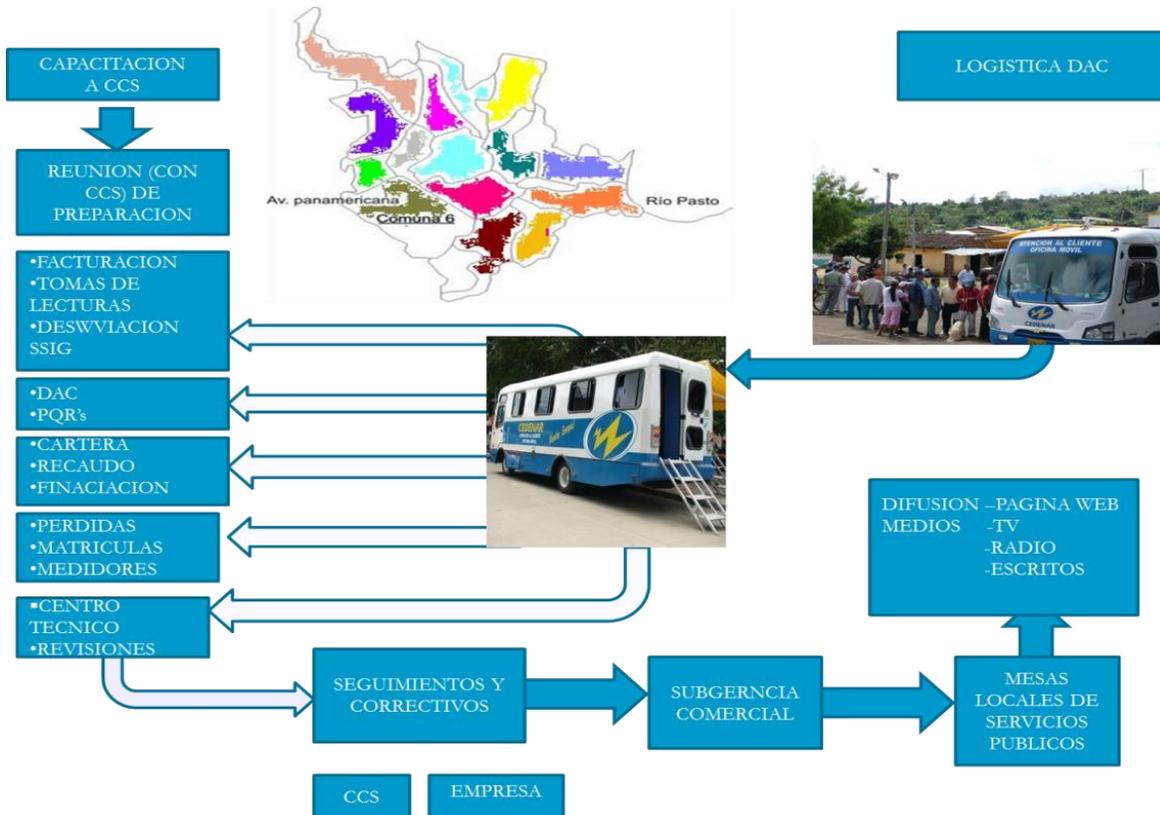
Jornada de descentralización con CEDENAR en la comuna 1 de Pasto. Parque de Santiago. Marzo de 2011.

Cada Subcomité planea y organiza un encuentro mensual para darle seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos; al desarrollo institucional, empresarial y humano construyendo cultura de SPD.

Este ciclo de gestión del mejoramiento de la atención y servicios, comprende seguimientos y correctivos. Este ciclo de gestión no lo disponía CEDENAR, a partir de los acuerdos logrados y avances en La Mesa de SPD: Hoy Pasto puede presentar con mucho agrado este modelo.



Estas jornadas se realizan en la lógica en que la empresa propone las fechas y los CDCS, los sitios o barrios en que se realizan las jornadas conjuntas.





**Comunas y barrios visitados en Pasto en el 2011
(Jornadas descentralización CEDENAR y Centro Ciudadano en SPD)**

Fecha visita	Comuna	Barrio	Usuarios Atendidos
16 de marzo de 2011	1	Santiago	18
23 de marzo de 2011	4	Miraflores	14
24 de marzo de 2011	5	Chambu	17
25 demarzo de 2011	2	Avenida Colombia	15
08 de junio de 2011	10	Corazón de Jesús	6
10 de junio de 2011	12	Villa recreo	15
14 de junio de 2011	6	Caicedo	16
16 de junio de 2011	10	Nueva Aranda	14
21 y 23 de junio de 2011	5	San Pedro - Cresemillas	11
Total			126

De los 126 casos atendidos durante estas jornadas, 96, que corresponden al 76%, afectan la resolución de reclamos; 11 (9%) responden a problemas de financiación y el 19 (15%) quedaron pendientes con compromisos de las empresas de dar seguimiento y soluciones, entre otras.

De las revisiones realizadas, el 51% equivalente a 64 casos, estuvo relacionado con problemas de sobrefacturación, lo que para la empresa equivale a “altos consumos.”



La segunda franja representativa, con 44 casos, equivalentes al 35%, corresponde a inconformidades no catalogadas por la SPD como variables de seguimiento para la empresa, sin embargo, desde la perspectiva del usuario, situaciones excepcionales como la pérdida del equilibrio económico ante su pago, representan una disfunción en el sistema de SPD que se traduce en violación de derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

Respecto al cambio de medidores en las jornadas descentralizadas, fueron atendidos nueve (9) casos correspondientes al 7% y los reclamos relacionados con la estratificación, se ubicaron en el 5% con siete (7) casos. Esta experiencia confirma, que existe una limitada información por parte del usuario para realizar un reclamo y acceder de manera favorable al ejercicio de sus derechos, es decir, además de un reconocido problema legal hace falta mayor cultura en términos de deberes y responsabilidad del usuario frente a sus Servicios Públicos.

Por tal razón, es necesario impulsar iniciativas que promuevan un cambio de mentalidad del usuario en su relación con la prestación de los servicios, tales como capacitación continua para usuarios, campañas informativas, mayor comunicación entre éstos y las empresas y el fortalecimiento de una propuesta pedagógica para impulsar desde la escuela la Participación y el Control a los SPD.





Tribunal para los Derechos de los Pacientes



En marzo de 2011 un grupo de 11 ciudadanos Cartageneros fundaron el Tribunal para los Derechos de los Pacientes, apoyados en la experiencia de Cittadinanzattiva, con el acompañamiento técnico del PNUD y la orientación académica de la Fundación Universitaria Tecnológico de Comfenalco como un aporte al fortalecimiento de la Participación, el Control Social y la tutela de los derechos del usuario de los servicios de Salud.

El Tribunal parte de la necesidad de facilitar a las y los pacientes pertenecientes a los niveles 1,2 y 3 del SISBEN, los elementos necesarios para ejercer de manera efectiva su derecho a la Salud y generar aportes al mejoramiento de la calidad de los servicios en el Centro de Atención Permanente (CAP), ubicado en el barrio La Esperanza, uno de los Centros de Salud del primer nivel más completos de la ciudad a cargo de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.



El proceso de constitución del Tribunal inicia con una estrategia de sensibilización y capacitación técnica dirigida a motivar y movilizar a los habitantes del área de influencia geográfica del CAP, en torno a la participación en iniciativas de defensa y promoción de derechos, sistematización de información ciudadana y generación de recomendaciones de política pública que fortalezcan la gestión del conjunto de actores del Sistema de Seguridad Social en el distrito de Cartagena.

La formación de las y los ciudadanos que acogieron la convocatoria estuvo a cargo de Cittadinanzattiva, la Oficina de Atención y Orientación al Usuario de la ESE Cartagena de Indias y la Fundación Tecnológico de Comfenalco en los siguientes ejes:

- Historia de los Tribunales de Derechos como experiencia de Participación y Control Social en Italia (Cittadinanzattiva).
- Tipología de trabajo en un Tribunal de Derechos (Cittadinanzattiva).
- Normatividad local en materia de Salud (Fundación Universitaria Tecnológico de Comfenalco).
- Gestión de quejas y reclamos en el CAP de la Esperanza (ESE Cartagena de Indias).

Una vez formados, el segundo paso fue dotar a éste grupo de voluntarios y voluntarias de un espacio físico en las instalaciones del CAP, equipado con las herramientas necesarias para prestar un óptimo servicio a los pacientes y articular un equipo de trabajo académico con la capacidad de apoyar a los miembros del Tribunal en el análisis de los casos que ameritan intervenciones de mayor complejidad.

El equipo de trabajo definió un esquema de trabajo basado en la solidaridad y el uso compartido del tiempo disponible para el servicio, mediante la asignación de turnos de atención en los que cada voluntario aporta un número de horas semanales para la asesoría y orientación a los pacientes del CAP.

Con el acompañamiento de dos estudiantes cada día, durante el último año, el equipo de voluntarias y voluntarios (en su mayoría mujeres), compartió con los pacientes del CAP de la Esperanza cerca de 888 horas de su tiempo, con un promedio semanal de 4,6 horas, es decir más de 17 horas mensuales cada uno (85 horas en conjunto) y una asistencia ponderada de cinco (5) voluntarios al mes.



Además del apoyo técnico - académico del PNUD y el Tecnológico, los voluntarios y voluntarias del Tribunal cuentan con un software de recopilación y análisis de datos que les ha permitido sistematizar la información que a diario les aportan los pacientes del CAP para transformarla en insumos de información cívica, útiles para mejorar la situación de los pacientes y apoyar la gestión de las directivas del CAP.

El Tribunal para los Derechos de los Pacientes, además de un centro de orientación y asesoría ciudadana, es un espacio para la construcción de aprendizajes sobre lo público y para el diálogo entre los diversos actores del sector Salud interesados en fortalecer sus niveles de gestión e incidencia a nivel local.

La caracterización del Tribunal como escenario de formación, diálogo y aprendizaje, lleva implícita la connotación de escuela de formación de nuevas prácticas pedagógicas para la participación, a partir de la confluencia de distintos tipos de saberes y conocimientos que permiten al voluntario nutrirse de la experiencia del paciente, al tiempo que le brinda un apoyo concreto hacia la realización de sus derechos.

De igual manera, las y los estudiantes y docentes tienen la posibilidad de aprender de la experiencia práctica de pacientes y voluntarios, fortalecer sus competencias pedagógicas y aportar soluciones desde su área de conocimiento específico.

En este orden de ideas, el modelo de gestión del Tribunal está encaminado a la consolidación y desarrollo de al menos cuatro niveles de intervención:

- a. Orientación y asesoría técnica a los pacientes en los Centros de Atención Permanente de primer nivel y hospitales locales.
- b. Recopilación y análisis de información estratégica para el fortalecimiento de los servicios a nivel de Centros de Atención Permanente y hospitales locales.
- c. Investigación social, monitoreo ciudadano de servicios, consultoría al sector público y gestión de proyectos de desarrollo relacionados con la promoción del derecho a la salud en todos sus componentes, encaminados a la planeación, formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas a nivel distrital y regional.



- d. Fortalecimiento de la interlocución e incidencia política de la ciudadanía y la sociedad civil a partir de ejercicios de Control Social participativo, técnico y propositivo.

Para avanzar en la profundización de estos cuatro niveles de trabajo, se precisa en el corto y mediano plazo la concreción de alianzas estratégicas que permitan movilizar recursos del orden humano, técnico y financiero en el marco de una estrategia de difusión, crecimiento y proyección de esta experiencia piloto en lo local regional y nacional.

Carta de Derechos en salud



La Carta de los Derechos de los Pacientes es un documento que tiene como objetivo la proclamación de un conjunto de derechos, que surgen como una forma de visibilizar las diferentes maneras prácticas en las que debe darse la protección del derecho a la Salud, garantizado por la Constitución y reconocido por la Ley, pero a menudo desconocido y vulnerado.



Es una herramienta que se fundamenta en la participación ciudadana y la defensa de los derechos, a fin de divulgar formas concretas en que estos derechos sean respetados y exigidos.

Por iniciativa de la organización ciudadana Cittadinanzattiva, la Universidad del Sinú “Elías Bechara Zainum”, seccional Cartagena y el Tribunal para los Derechos de los pacientes de Cartagena de Indias, fue proclamada en la ciudad la Carta de los Derechos de los Pacientes el 16 de diciembre de 2011. La Carta es el resultado de la voluntad ciudadana, a partir de fuentes de información cívicas, estadísticas, jurídicas, experienciales que se implementa en el marco del proyecto “Derechos y Desarrollo”.

En la construcción de la Carta, contribuyeron organizaciones ciudadanas, de pacientes y usuarios, la ESE-Cartagena de Indias, IPS, EPS y dependencias de la Alcaldía de Cartagena. Destaca los siguientes 12 derechos:

1. Derecho al Respeto por la persona.
2. Derecho al Acceso.
3. Derecho a la Información.
4. Derecho a la Libre Elección.
5. Derecho a la Atención Oportuna.
6. Derecho a la Atención Pertinente.
7. Derecho a la Atención Continua.
8. Derecho a la Atención Segura.
9. Derecho a la Intimidad.
10. Derecho a la Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
11. Derecho a Reclamar.
12. Derecho a la Participación.



Más que a nivel local, la Carta tiene una trascendencia nacional que rige para la atención de todos los colombianos. En Italia, esta experiencia ha permitido escribir Cartas de Derechos de los Pacientes en más de 90 ciudades, antes de adoptarla a nivel europeo; en la actualidad, se encuentra un ejemplo en México y ahora se promueve en Colombia desde la ciudad de Cartagena.

Construcción de la Carta de los Derechos en Salud

Los pasos que se dieron para la construcción de la Carta, según el esquema liderado por la Universidad del Sinú fueron:

- Diseño del proceso de construcción de la Carta
- Contrato para la construcción de la Carta
- Transferencia de know how por parte de Cittadinanzattiva
- Rastreo de documentos normativos
- Análisis de documentos normativos
- Construcción del Documento de Fundamentación jurídica de la Carta de Derechos de los Pacientes
- Operacionalización de los derechos a partir del normograma
- Construcción del instrumento de encuesta para valorar los derechos desde la perspectiva ciudadana e identificar casos emblemáticos
- Pilotaje y validación de la encuesta
- Diseño muestral: tamaño, representatividad
- Aplicación de la encuesta (2049 ciudadanos y ciudadanas)
- Digitación de la encuesta
- Análisis estadístico
- Análisis de resultados y construcción de informe comunicable
- Participación de actores relevantes
- Socialización de la experiencia italiana y europea
- Presentación de la encuesta
- Interacción
- Carta de derechos de los pacientes
- Fundamentos jurídicos de la carta de derechos de los pacientes
- Informe Final



Encuesta Ciudadana sobre el Servicio de Salud en Cartagena

Uno de los principales aportes para la construcción de la Carta fue la realización de la Encuesta Ciudadana sobre el Servicio de Salud en Cartagena que, además de ser insumo para su construcción, ofrece a la ciudadanía y a la Administración Distrital, información precisa y representativa para la toma de decisiones en materia del servicio de Salud.

El convenio firmado entre Cittadinanzattiva y la Universidad del Sinú, permitió socializar la metodología necesaria para poner en marcha una encuesta sobre la percepción y los conocimientos que los ciudadanos tienen en materia de salud. Esta encuesta se caracteriza por ser estadísticamente representativa de la población cartagenera y se estableció como vital en el marco de la validez del trabajo planeado.

Después de producir este importante instrumento (el cuestionario que consta de 40 ítems), se empezó la etapa de aplicación de la encuesta a un número de personas para evaluar el tipo de resultado obtenido.

El proceso de validación (pilotaje) se hizo con la participación y compromiso de dos expertos del área de la Salud, externos a la Universidad del Sinú con el fin de garantizar la validez del método.

Después de validar la herramienta, se pasó a la aplicación de la encuesta a 2079 de personas, respetando el muestreo establecido.

Una vez consolidados los resultados y analizados los datos importantes de la encuesta, se procedió a la redacción del documento final, que destaca, interesantes datos, como se puede leer en el capítulo sobre la Salud en Cartagena.



Cuando un proyecto es pensado para promover una ciudadanía activa que defienda sus derechos, apostándole a mejorar su calidad de vida, es indispensable también, pensar en una comunicación que sea efectiva y cuyos alcances se articulen con los propósitos deseados.

En este entorno, la iniciativa piloto “Derechos y Desarrollo”, encontró en la comunicación, una dimensión estratégica del desarrollo que permitió conectar la comunidad con sus necesidades y la forma de satisfacerlas para vivir mejor.

Bajo la perspectiva que ambienta este informe final, es oportuno comprender la aplicabilidad de los contenidos comunicacionales orientados a los actores que el proyecto vinculó a tomar partido y a practicar el ejercicio del Control Social en torno a la buena prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud.

Fueron realmente varios ejes de la comunicación los que se articularon a los componentes de la experiencia de cientos de cartageneros y pastusos; es así como la estrategia comunicacional puso en marcha acciones de información, movilización, educación – formación y participación. Todas al servicio del Control Social desde el ejercicio de la ciudadanía.



Dos regiones diferentes, Una misma comunicación

Dos contextos regionales colombianos, distintos en su ubicación geográfica, en sus costumbres, en su clima, en sus tradiciones, no trazaron límites a la hora de implementar las acciones estratégicas de comunicación en las ciudades de Cartagena de Indias y San Juan de Pasto, al norte y sur del país, respectivamente.

En sintonía con estas diferencias marcadas, el norte comunicativo no podía perderse. Por ello, ajustada a las actividades de la iniciativa “Derechos y Desarrollo”, la comunicación se implementó de manera homogénea a partir de sus contenidos, mensajes, piezas, productos y el tono que se le dio a las experiencias de orden interpersonal en ambas ciudades.

Más allá de la comunicación, promover ciudadanía activa tiene grandes desafíos y aún más, dentro de un Proyecto que tiene el reto de construir sentidos comunes enfocados a dos ciudades con personalidad social muy distintas.

Es allí donde se reafirma el concepto de la ciudadanía como igualdad legal, social y humana, que supone el ejercicio de los deberes y derechos, donde se adopta una posición activa frente a las situaciones que afectan la región.

Y una de estas situaciones es sin duda, la problemática en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud, un tema sensible que afecta a miles de colombianos. De allí que la visión del PNUD y la experiencia por tres décadas de Cittadinanzattiva, fueron la punta de lanza en los logros alcanzados por “Derechos y Desarrollo”.

Después de cumplir por cerca de tres años, los cronogramas en ambas ciudades, los archivos de este proyecto relatan que los esfuerzos comunicativos hoy se reflejan en la consolidación de nuevos liderazgos, actores empoderados, ciudadanos preparados y espacios comunitarios legitimados donde ya no es tarea difícil, tener voz y voto para defender el derecho a recibir unos Servicios Públicos Domiciliarios y una Salud de calidad.



San Juan de Pasto, Construcción colectiva para visibilizar

Aplicando los principios de la Comunicación Alternativa, Popular o para el Desarrollo, la estrategia en la ciudad de Pasto, contó con el apoyo del Departamento de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD en esa zona del país.

La visión comunicativa de “Derechos y Desarrollo” en Pasto fue implementada bajo una estrategia de comunicación transversal compuesta por dos ejes: Masiva y Popular.

La constitución de 1991 tiene derechos y deberes de carácter general para el ciudadano. Para el caso de los servicios públicos domiciliarios existen las leyes 142 y 143.

Veamos cuales son los derechos y deberes específicos

Sector	Derechos y Deberes
Acueducto Alcantarillado Aseo	<p>Derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio. Conocer el contrato de condiciones Uniformes. Participar en los comités de Desarrollo y Control Social. Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tener un servicio de buena calidad. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente. Facturación oportuna por la prestación del servicio. <p>Para el servicio de Aseo</p> <ul style="list-style-type: none"> Obtener los descuentos si no hay prestación del servicio. Obtener el aforo de los residuos sólidos, a costo propio de acuerdo con la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA. Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio. <p>Deberes</p> <ul style="list-style-type: none"> Vincularse al servicio de aseo. Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable Permitir la medición de sus residuos sólidos. Separar adecuadamente los residuos sólidos en la fuente, para que se pueda hacer una recolección selectiva. Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien. Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble. Informar al prestador sobre las fallas del servicio. Pagar oportunamente el servicio prestado. En caso de no recibir factura oportuna, solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación.
Energía Eléctrica y Gas	<p>Derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio. Conocer el contrato de condiciones Uniformes. Acceder a la información relacionada con el servicio y la empresa. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social. Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tener un servicio de buena calidad. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente. Facturación oportuna por la prestación del servicio. <p>Deberes</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien. Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble. Informar al prestador sobre las fallas del servicio. En caso de no recibir factura oportuna, solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación. Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio.
Telefonía Básica Conmutada	<p>Derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> Afiliarse libremente a la empresa que presta servicio. Conocer el contrato de condiciones Uniformes. Acceder a la información relacionada con el servicio y la empresa. Participar en los Comités de Desarrollo y Control Social. Hacer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tener un servicio de buena calidad. El cobro individual por la prestación del servicio en los términos previstos en la legislación vigente. Facturación oportuna por la prestación del servicio. <p>Deberes</p> <ul style="list-style-type: none"> Hacer buen uso del servicio para no crear problemas ni obstáculos en su prestación. Uso racional y responsable Cumplir los requisitos legales, si se quiere cambiar la recolección del bien. Informar al prestador los cambios en la destinación del inmueble. Informar al prestador sobre las fallas del servicio. En caso de no recibir factura oportuna, solicitar copia a la empresa, para cumplir con la obligación. Cumplir con las disposiciones de los prestadores del servicio.

Referencia de la Ley 142 de 1994

Fuentes: -Dirección General Territorial de Servicios Públicos - Ley 142 de 1994





Informe Final
2009 - 2012

**DERECHOS Y
DESARROLLO**

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



COMITE DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ATENCIÓN... YA NO ESTÁS SOLO!!!

El Comité de Desarrollo y Control Social
está para atender tus Peticiones,
quejas y reclamos.

Si tienes dudas o problemas
con los Servicios Públicos
Domiciliarios, acude al Centro
Ciudadano en Servicios
Públicos Domiciliarios.



COMUNA 2

Centro Comercial de Ventas Populares de
La Merced, 11º piso, carrera 22 N° 18 – 90
San Juan de Pasto, Nariño



AVANCES

Con el afianzamiento del proceso Derechos y Desarrollo se han generado condiciones para institucionalizar avances y acuerdos para la sostenibilidad del proceso, tomándose la decisión de común acuerdo y agenda de la Mesa Municipal de SPD de Pasto y en alianza con el Consejo Municipal, construir participativamente el documento base para una política pública de SPD de bienestar y desarrollo sostenible para el territorio. Retos del proceso

1. Sistematizar la asesoría en PQR en Pasto y Cartagena, con un análisis de la problemática con enfoque de derechos y mirada estructural para la incidencia en la normativa de SPD y Salud en el país.
2. La apropiación y ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana para el ejercicio del control social en SPD junto al aprendizaje de las herramientas de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el ejercicio del Control Social transparente, oportuno y de respeto de los derechos de los ciudadanos.
3. Consolidar los avances del proceso en política pública local.
4. Configurar un modelo de Control Social en SPD capaz de validarse en otras regiones y países. Desarrollar capacidad social a partir del Centro Ciudadano de SPD y del Tribunal de los Derechos de los enfermos en Cartagena para comenzar a generar integralidad con otros temas de servicios públicos, como lo son el Transporte, Servicios Bancarios, Servicios de Información y Telecomunicación, etc.
6. Lograr Aliados y Alianzas estratégicas en los temas de incidencia en SPD y Derechos en Salud.
7. Gestionar recursos para el financiamiento de la estrategia de incidencia Mesa nacional de SPD—Colombia

CONTACTO

CENTRO CIUDADANO DE ATENCIÓN
DEN SERVICIOS PÚBLICOS
Domiciliarios
comitescontrolsocialpasto@gmail.com

CITTADINANZATTIVA
<http://www.cittadinanzattiva.it/>
TERESA PETRANGOLINI, Secretaria General
t.petrangolini@cittadinanzattiva.it

MARCO STELLA, PNUD Colombia
marco.stella@undp.org

PEDRO BURBANO—PNUD Pasto
pedro.burbano@pnud.org.co

CARLOS CEBALLOS—PNUD Cartagena
carlos.ceballos@pnud.org.co

JAIRO LUCERO—Acompañamiento Jurídico CDCS
jlucero-13@hotmail.com

DANY MERA—SIR
danyfernandomera@hotmail.com

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS



CENTRO CIUDADANO
de Atención en Servicios Públicos
San Juan de Pasto



Pasto -Cartagena
Colombia

PNUD COLOMBIA
CITTADINANZATTIVA
ALCALDIA MUNICIPAL



Los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios Participa activamente, velando y fomentando el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, en representación Democrática de la comunidad ante cada una de las Empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, con Fundamento en Principios y Valores, construyendo Cultura de Control Social, a través de la Sensibilización, Formación y Asesoría en el ejercicio idóneo de los Mecanismos de Participación Ciudadana, luchando con ideas para una mejor Calidad de Vida y de Desarrollo en la ciudad.

El proyecto Derechos y Desarrollo que impulso la creación del Centro de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Pasto y el Distrito de Cartagena, se inscribe en el marco de la iniciativa internacional de Naciones Unidas "ART", que opera, a través del PNUD, en 19 Países del mundo, junto al apoyo de Cittadinanzattiva encargada de la asistencia técnica, con el fin de garantizar, gracias a sus treinta años de experiencia en el sector del activismo cívico, el desarrollo de actividades participativas e innovadoras.

Contexto

Colombia ha sido uno de los países mas proteccionistas en normatividad empresarial, por lo que muchos de los derechos ciudadanos de carácter social, sobre todo en servicios públicos domiciliarios, venían siendo vulnerados dado a la mínima eficacia de las herramientas jurídicas disponibles para su garantía.

No obstante, con la expedición de la Constitución de 1991, y en 1994 con la Ley 142, se establecieron mecanismos de protección legal para la garantía eficaz de los derechos a tenientes a servicios públicos domiciliarios (SPD) estableciéndose facultades y prerrogativas; aunado a ello se logro

reglamentar la organización ciudadana para ejercer el control social y fiscalización a la gestión de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Pese a la existencia de nueva reglamentación garantista y herramientas eficaces para la reclamación de derechos, un estudio (línea de base proyecto Derechos y Desarrollo) de la Universidad de Nariño del año 2007 arrojó la sorprendente cifra de 95% de desconocimiento ciudadano a estas nuevas prerrogativas.

Es por ello que en el año 2010, 150 ciudadanos preocupados por las diversas problemáticas en SPD y la falta de conocimiento de sus derechos como usuarios, conformaron los 12 comités de Desarrollo y Control Social del municipio de Pasto (CDCS). A partir de Junio de 2011 se puso en funcionamiento el Centro Ciudadano de Servicios Públicos Domiciliarios, en donde se realizan asesorías en Peticiones, Quejas y Reclamos, con disponibilidad de un software en línea SIR (<http://www.sir02.tk/>) que posibilita la atención descentralizada, sin intermediaciones, de carácter gratuito y de ciudadanos para ciudadanos, esta como una forma de prevenir la corrupción.

Este proyecto a logrado la articulación, no solo de la ciudadanía organizada en los CDCS sino que ha propiciado el espacio para la interlocución a un mismo nivel con la administración pública local, el ministerio público y el sector empresarial privado, mixto y público de los territorios, en el municipio de Pasto en SPD y en el Distrito de Cartagena en derechos ciudadanos en Salud y SPD (Mesa Municipal SPD de Pasto y Mesa Distrital SPD de Cartagena).

APRENDIZAJES

Dando cumplimiento al Artículo 3 constitucional que profesa: El ejercicio de la Soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. Constitución Política Colombiana, En diciembre de 2010 colectivamente la asamblea de consolidación del proceso de fortalecimiento interno organizacional de los CDCS de la ciudad de Pasto, concluyo que "los Servicios Públicos Domiciliarios, tienen una relación directa con la Dignidad e Integridad de los Seres Humanos y en ese sentido, los SPD, tienen una dimensión de carácter de Derecho Humano, frente a lo cual, el Estado Colombiano es responsable y tiene como fin esencial, de brindar garantía a toda la población Colombiana del acceso y calidad en la prestación de los SPD.



Los Comités de Desarrollo y Control Social está para atender tus Peticiones, quejas y reclamos.

Si tienes dudas o problemas con los Servicios Públicos Domiciliarios, acude al Centro Ciudadano en Servicios Públicos Domiciliarios,



Centro Comercial de Ventas Populares de La Merced, 11° piso, carrera 22 N° 18 – 90 San Juan de Pasto, Nariño



La visibilización enmarcada en el eje masivo, permitió generar capacidades en los integrantes de los Comités de Desarrollo y Control Social de los SPD para construir a partir de sus experiencias, acciones de reconocimiento dentro de sus comunidades.



Fue en esas sesiones de trabajo donde cobró firmeza la Comunicación Popular para intercambiar acciones de promoción y movilización dentro de sus comunas y hacerse conocer y que los integrantes de la comunidad conocieran las funciones de los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS.

Los ejercicios de construcción participativa fue un sello distintivo de las comunicaciones del Proyecto en la ciudadanía pastusa. Cada CDCS trabajó colectivamente su identidad a través de la imagen corporativa a partir de sus propias realidades.

En estos encuentros de comunicación organizacional fueron trabajadas temáticas como la imagen corporativa, el logotipo, las actividades de promoción, los mensajes y los circuitos de comunicación o puntos donde promover los servicios y productos. Todas estas acciones fueron logradas a través de "lluvia de ideas", el diálogo, el debate y el empoderamiento de líderes, con el ánimo de acercar la comunicación a la participación ciudadana.

Acciones fundamentales de comunicación, lo fueron: perifoneos, diseño de chapolas, información digital, brigadas informativas, de educación, espacios radiales, apoyo a jornadas deportivas, puestas artísticas en escenas, mini tours en barrios, visibilización permanente del Centro de Atención Ciudadana, presentación de informes de gestión de los 12 CDCS, búsqueda de socios y aliados con medios locales de información y comunicación.

La identificación de los voluntarios y el fortalecimiento del sentido de pertenencia fueron vitales en el proceso de comunicación. Camisetas, gorras, chalecos, carnés, videos, perfil de Facebook, boletín digital, spots radiales, encuentros con periodistas, artículos de prensa, entrevistas en medios masivos, pasacalles, folletos, plegables, afiches, pendones, volantes, manillas, forman parte del conjunto de piezas que le dieron un mayor impulso a la imagen del proyecto en las audiencias de la capital de Nariño.



Cartagena de Indias, Informada y Activada

Actívate, Infórmate, Organízate y Actúa! Con este mensaje se dio a conocer “Derechos y Desarrollo” en la comunidad cartagenera en el marco de un convenio con la Universidad Jorge Tadeo Lozano – seccional Caribe. En este escenario, nació la imagen que representa al Proyecto bajo el grafismo de varias manos que señalan su interés de participar.

En Cartagena, la propuesta apuntó a impactar en los sectores populares de la ciudad con una campaña estratégica de comunicación presentada a través de tres etapas: expectativa, posicionamiento y sostenimiento, enmarcada dentro de técnicas mediáticas, alternativas, publicitarias, tecnológicas y de marketing social y publicitario.

Frases de expectativa con contenidos singulares, se tomaron las principales páginas y los espacios de radio y televisión de mayor audiencia. Una vez logrado el objetivo en esta primera etapa, salieron a la luz los mensajes que de una manera directa le contaron a las y los cartageneros los objetivos concretos a los que le postaba el proyecto.

Campaña de Sensibilización sobre la atención oportuna en Salud y ambientar la apertura del Tribunal para los Derechos de los Pacientes en Cartagena





En este orden de ideas, fueron producidos multimedia, videoclips, spots radiales y videos temáticos acordes a cada fase de ejecución de la iniciativa en esta región del país. De igual manera, la impresión de piezas como pendones, folletos, plegables, manillas y carnés fueron vitales en el fortalecimiento de la identidad de “Derechos y Desarrollo”.

Como parte de la publicidad exterior, fueron utilizadas camisetas con la promesa básica de los mensajes, portadas por los sparrings o ayudantes en las busetas, donde además se exhibieron calcomanías explicativas de la campaña en torno a los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud.



Informe Final
2009 - 2012

DERECHOS Y DESARROLLO

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL





Para el caso de la promoción del Tribunal para los Derechos de los Pacientes, fueron usadas entre otras, la técnica BTL (Below The Line), traducida al español significa debajo de la línea, como una forma de comunicación no masiva dirigida a al segmento de usuarios y que empleó altas dosis de creatividad para comunicar los beneficios de ese punto de ayuda ciudadana en materia de salud.





Al servicio de las personas y las naciones

Informe Final
2009 - 2012

DERECHOS Y DESARROLLO

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

EN CASO DE PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASISTE AL PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA **ES GRATUITO!** ACTÍVATE POR TUS DERECHOS

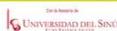
EN CASO DE PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS DE SALUD ASISTE AL **TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES** **ES GRATUITO!** ACTÍVATE POR TUS DERECHOS



Para el Control Ciudadano **INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**

Para el Control Ciudadano **INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**

El P.A.C. está ubicado en el Consistorio Jurídico de la Universidad del Sinú, sede Plaza Calán (7° piso) y está abierto de Lunes a Jueves de 8:30 a.m. a 12:30 p.m. www.cartagenapac.tk



C. A.P. Barrio La Esperanza
Horario de Atención: Martes, Miércoles y Viernes 8:00 a 10:30 a.m.
tribunalderechos@hotmail.com <http://facebook.com/trbomada>



Toma el control de tus servicios públicos domiciliarios! **Tu lo puedes hacer** conformando los Comités de Desarrollo y Control Social



DERECHOS Y DESARROLLO PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

Para el Control Ciudadano **INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**

www.cartagenapac.tk



TU TAMBIÉN PUEDES SER UN VOLUNTARIO DEL TRIBUNAL

ACÉRCATE A ESTA OFICINA Y TOMA PARTIDO EN LA DEFENSA DE UN MEJOR SERVICIO DE SALUD PARA TODOS LOS CARTAGENEROS Y CARTAGENERAS

Una iniciativa de ciudadanos para ciudadanos

TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

PARA MAYOR INFORMACIÓN
 CAP Barrio La Esperanza
 Horarios de Atención: Martes, miércoles y Viernes de 8:00 a 10:00 a.m.
 tribunaldederechos@hotmail.com
 http://facebook.com/tribunal

Unidad de Atención al Usuario
 ESE Cartagena de Indias

Unidad de Participación y Atención al Usuario
 DADIS – Cartagena

TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

EN CASO DE PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS DE LA SALUD ASISTE AL TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES ES GRATUITO! ACTÍVATE POR TUS DERECHOS

DERECHOS Y DESARROLLO
 PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

ACTÍVATE!



TRIBUNAL PARA LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

PARTICIPAR EN EL TRIBUNAL AYUDA A MEJORAR EL SISTEMA DE SALUD.

El Tribunal está compuesto por un grupo de personas capacitadas para apoyar a los ciudadanos con dificultades en el servicio de salud.

Está abierto los días martes, miércoles, y viernes de 8:00 a 10:00 am.

La labor del Tribunal es ampliar conocimiento y comprensión de los problemas y vulneraciones de derechos más frecuentes, que los ciudadanos encuentran cuando son atendidos en el sistema de salud.

Para los casos complejos, el Tribunal cuenta con asesoría jurídica de la Fundación Universitaria Tecnológico de Comfenalco.

¿QUÉ PUEDE EL CIUDADANO CONSEGUIR DEL TRIBUNAL?

- Tener información veraz y oportuna sobre sus derechos y sobre las maneras de protegerlos (servicio de información).
- Obtener ayuda en casos específicos, para que pueda planear una estrategia adecuada (servicio de consultoría).
- Generar la intervención del Tribunal (cuando se trata de casos que involucran a la comunidad) a través de la activación de campaña temáticas y de conciencia (servicio de intervención).

¿QUÉ COSA NO PUEDE CONSEGUIR EL CIUDADANO DEL TRIBUNAL?

El ciudadano no debe esperar que el Tribunal haga todo por él. Es el mismo ciudadano quien tiene que realizar los trámites. La labor del Tribunal es asesorar y acompañar, no actuar por el ciudadano.

TAREAS DEL VOLUNTARIO DEL TRIBUNAL DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Los Voluntarios y Voluntarias se ocupan regularmente de:

- Informar y orientar al ciudadano
- Recopilar y analizar los casos
- Manejar el archivo y crear documentos electrónicos
- Actualizar las base de datos
- Presentar los casos complejos a los especialistas

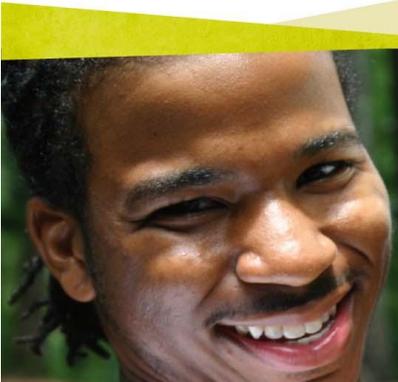
AMBITOS DE INTERVENCIÓN

- Acceso a servicios de salud y asistenciales en las estructuras
- Acceso a los medicamentos
- Acceso a documentación y certificación
- Asistencia hospitalaria
- Emergencia sanitaria
- Error en el diagnóstico y en el tratamiento
- Gestión, análisis y funcionamiento de los equipos y de las estructuras.
- Discapacidad
- Listas de espera
- Maltrato
- Enfermedades crónicas
- Protección de datos
- Relación con el personal de salud: técnicos, médicos generales, médicos especialistas
- Ingresos y salidas hospitalarias
- Rembolso
- Salud mental
- Trato de ancianos no autosuficientes
- Vacunas

**Para el Control Ciudadano
INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**



Toma el **control** de tus servicios públicos domiciliarios !!!
 Tú lo **puedes** hacer conformando los **Comités de Desarrollo y Control Social**.



Para mejorar tu calidad de vida
INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA

Una iniciativa de ciudadanos para ciudadanos

P.A.C.
 PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

El P.A.C. está ubicado en el Consultorio Jurídico de la Universidad del Sinú – "Elias Bechara Zamium", sede Plaza Colón (2° piso) y está abierto de Lunes a jueves de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.
www.cartagenapac.tk



EN CASO DE PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ASISTE AL PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA **ES GRATUITO!** ACTÍVATE POR TUS DERECHOS





Informe Final
2009 - 2012

**DERECHOS Y
DESARROLLO**
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



PROYECTO DE LEY 142 DE 1994

CONSTITUCIÓN DE 1991

LEY 142 DE 1994

**La Constitución Política
Colombiana
consagra la finalidad social
de los Servicios Públicos
Domiciliarios y la
obligación del Estado de
asegurar su eficiente
prestación a todos y todas.**

**Los servicios públicos domiciliarios
están reglamentados por la
Ley 142 de 1994**



**ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO
ENERGÍA ELÉCTRICA
ASEO GAS**



Derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

DERECHOS

- Derecho a los servicios públicos domiciliarios y a su prestación continua, permanente y de calidad (arts. 3 y 4 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a la participación (Constitución Art. 78, 369, ley 142 de 1994 arts. 62,65 y 80).
- Derecho a la medición de consumos reales, con instrumentos técnicos apropiados y dentro de los plazos y términos que sean fijados. (Art. 9 ley 142 de 1994).
- Derecho de propiedad sobre los medidores y contadores (Art. 9 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a elegir libremente al prestador del servicio (ley 142 de 1994 art.9).
- Derecho a obtener mayor calidad y cantidad de bienes o servicios, siempre que ello no perjudique a terceros. (Ley 142 de 1994 art. 9).
- Derecho a la información (Ley 142 de 1994 art. 9).
- Derecho a que las empresas realicen una facturación justa y oportuna. A recibir la factura al menos cinco días hábiles antes de la fecha de pago señalada (Art. 12 Dto. 1842 de 1991).
- Derecho a presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos. (Art. 152 Ley 142 de 1994 y Art. 44 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a que no se le exija la cancelación de las cuentas de cobro como requisito para atender un reclamo. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a que no se le suspenda el servicio hasta tanto se le hayan practicado las visitas y pruebas de carácter técnico que se requieran y en las cuales se originó la reclamación. (Art. 48 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a ser asesorado en las reclamaciones (Decreto 1842 de 1991 art. 54 y art. 157 Ley 142 de 1991).
- Derecho a cobro individual (Decreto 1842 de 1991 Art. 181 3.3.2.3.15. Derecho a recibir copia de la lectura y la fecha de la misma (Art. 29 Dto 1842 de 1991).
- Derecho a solicitar asistencia técnica sin costo, para la revisión de los equipos de medida e instalaciones internas. (Art. 31 Decreto 1842 de 1991).
- Derecho a sistemas de revisión previa de la facturación (Decreto 1842 de 1991, Art. 40).
- Derecho a una estratificación única para todos los servicios. (Ley 142 de 1994 y Decreto 2220 de 1993).

DEBERES

- Pagar oportunamente los servicios utilizados.
- Participar como ciudadano en la toma de decisiones relativas a los servicios públicos domiciliarios, en especial en la constitución de los Comités de Desarrollo y Control Social y elección de vocales de Control.
- Usar racionalmente los Servicios Públicos Domiciliarios y en los términos que establezca la normatividad vigente y los contratos de condiciones uniformes.
- Informar a la empresa sobre cualquier cambio en la propiedad del inmueble, así como también el nombre de la persona a cuyo cargo está dicho bien y el uso del servicio.
- Utilizar el servicio únicamente en el inmueble para el cual lo contrató, de acuerdo con las condiciones y fines estipulados en la respectiva solicitud de servicio o contrato.
- Permitir la revisión de los medidores y su lectura, destinando para la instalación de los medidores sitios de fácil acceso para los funcionarios o personal debidamente autorizado por las empresas de Servicios Públicos.
- Facilitar el acceso al inmueble de las personas autorizadas por la empresa para realizar revisiones, o nuevas conexiones a las instalaciones, suspensiones, corte del servicio, retiro de medidores y en general, cualquier diligencia que sea necesaria, producto de la ejecución de los contratos de Condiciones Uniformes.
- Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- Presentar en forma respetuosa los derechos de petición. Quejas, recursos, y en general todas las formas de comunicación con la empresa.
- Las demás contenidas con la ley 142 de 1994 y normas que rigen la materia.

PAIC
PUNTO DE ATENCIÓN CIUDADANA



En el Punto de Atención Ciudadana - P.A.C., el usuario encontrará a un ciudadano que comparte sus mismos problemas y está dispuesto a orientarle y facilitarle la comunicación con las empresas prestadores de servicios públicos.

Los Comités de Desarrollo y Control Social le ofrecen un nivel básico de atención y orientación a sus peticiones, quejas y recursos. Los casos de mayor complejidad reciben de la consultoría jurídica de los estudiantes y profesionales de la Escuela de Derecho de la Universidad del Sinú.

**VEAMOS CUALES SON LOS
DERECHOS Y DEBERES
ESPECÍFICOS**

**Para el Control Ciudadano
INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA**



Informe Final
2009 - 2012

DERECHOS Y DESARROLLO

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



Alcira
Vásquez Altamiranda

Veedora

El Punto de Atención Ciudadana de Cartagena es el producto de la experiencia de más de 30 años de la organización ciudadana Ciudadananza. Nació en Septiembre de 2011 en el marco del Proyecto Derechos y Desarrollo promovido en Colombia desde 2009 por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y Ciudadananza. El PAC se apoya en los Comités de Desarrollo y Control Social, reconocidos por la Alcaldía de Cartagena Resolución # 3177



Alfredo
Martínez Sandoval

Veedor



Manuel
Martínez Arvilla

Vocal de Control



Claudia
Pacheco Ortega

Veedora



Mauricio
Gutiérrez Visbal

Tesorero



Liliana
Pacheco Ortega

Veedora



Nilsa
Nieto Fernández

Veedora



Norberto
Zapata Gil

Fiscal



Informe Final
2009 - 2012

DERECHOS Y DESARROLLO

PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



**TRIBUNAL PARA
LOS DERECHOS
DE LOS PACIENTES**



**Miguelina
Arce Zuleta**

VOLUNTARIA

**TRIBUNAL PARA
LOS DERECHOS
DE LOS PACIENTES**



**Yolanda
Moncaris Jiménez**

VOLUNTARIA

**TRIBUNAL PARA
LOS DERECHOS
DE LOS PACIENTES**



**Cruz María
Esquivel Barrios**

VOLUNTARIA

El Tribunal para los Derechos de los Pacientes de Cartagena de Indias es el producto de la experiencia de mas de 30 años de la organización ciudadana CiudadanZattiva. Nació en marzo 2011 en el CAP la Esperanza con el apoyo de la ESE de Cartagena de Indias en el marco del Proyecto Derechos y Desarrollo, promovido en Colombia desde 2009 por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y CiudadanZattiva.







URGENCIAS CON ATENCIÓN INMEDIATA



UNA RAZON MAS

ACTIVATE
INFÓRMATE, ORGANÍZATE Y ACTÚA

DERECHOS Y DESARROLLO
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

Front

Back





Todos estos mensajes fueron divulgados también en las redes sociales como una manera de llevar los contenidos y avances del proyecto a las autopistas de los medios digitales. Cabe destacar que un fuerte plan de free press acompañó la visibilización en las audiencias cartageneras.



En términos generales, las comunicaciones del proyecto, permitieron disfrutar los logros, avances, servicios y beneficios en materia de Participación y Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud de una ciudadanía que hoy está activada, informada y organizada para actuar.



Resultados de las comunicaciones en Cartagena de Indias

Acción comunicativa / producto comunicacional	Cantidad
Boletines de Prensa	15
Entrevistas	10
Ruedas de prensa	5
Noticias en periódicos	15
Registro en televisión	10
Notas en radio	7
Piezas impresas:	
Plegables PAC	3000
Plegables Tribunal Derechos de los Pacientes	3000
Carnés voluntarios PAC y TRIBUNAL DE PACIENTES	35
Pendones	15
Souvenirs:	
Camisetas	5000
Manillas	3000

Actividades de Publicidad:

Se avanzó en el diseño de las piezas publicitarias propuestas para el manejo de las etapas de expectativa y lanzamiento del proyecto desde la segunda semana del mes de febrero de 2011, de acuerdo al cronograma.

FASE	INTENSIDAD	INICIO	TERMINACIÓN
EXPECTATIVA	14 DÍAS	21 de febrero de 2011	05 de marzo de 2011
LANZAMIENTO	30 DÍAS	07 de marzo de 2011	31 de marzo de 2011
SOSTENIMIENTO	3 MESES	01 de abril de 2011	30 de junio de 2011



Italia y PNUD/Colombia

En Italia fue publicado un artículo con ocasión de la visita de los Puntos Focales de Pasto y Cartagena en octubre de 2010. El sitio web de Cittadinanzattiva tiene 13 páginas sobre el proyecto, 10 en lengua italiana y tres en lengua española, representando hoy la fuente más preciosa para visualizar informaciones en internet sobre esta iniciativa, además que un útil archivo donde observar también videos y piezas comunicacionales.

Los boletines electrónicos de PNUD Colombia y Cittadinanzattiva, incluyeron en sus contenidos los avances, logros y proyecciones de esta iniciativa ciudadana.

HOME CHI SIAMO QUEREI'S SOGNO ABOUT US DOVE SIAMO CONTATTO AREA RISERVATA

FARE I CITTADINI È IL MODO MIGLIORE DI ESSERLO

Cittadinanzattiva Onkys
edMe guida: 7,334

ATTIVISMO CIVICO **SALUTE** **CONSUMATORI** **GIUSTIZIA** **SCUOLA** **EUROPA**

NEWS | RACCOMANDAZIONI | PRODOTTI & CAMPAGNE | TAKE IT PERSONAL | SPESCE CANTIERE DOLCI | CHECKLIST

DERECHOS Y DESARROLLO

ES

Contribuire alla crescita della dimensione civica in Colombia per raggiungere un maggiore e migliore livello di tutela dei diritti degli utenti nel campo dei servizi pubblici e della sanità. Con questo ambizioso obiettivo, nel gennaio 2009 Cittadinanzattiva si è imbarcata per l'America Latina, pronta ad esportare tutela dei diritti e promozione della partecipazione civica dall'alto di una trentennale esperienza, ma anche cosciente della delicatezza della sfida alla quale è stata chiamata: "Prende il via il progetto "Derechos y Desarrollo".

Il progetto "Derechos y Desarrollo" - Diritti e Sviluppo comincia a prendere forma nel 2005, quando su invito di UNDP (il Programma delle Nazioni Unite per lo Sviluppo) - Colombia e della Soprintendenza ai Servizi Pubblici colombiana, Cittadinanzattiva partecipa come ospite e relatore al congresso internazionale sui servizi di pubblica utilità a Medellin.

A questa visita ne sono seguite altre negli anni successivi, che hanno permesso a Cittadinanzattiva di approfondire la conoscenza del paese e di elaborare il progetto, giungendo poi al suo finanziamento da parte del Ministero degli Esteri italiano ed alla firma di un accordo tra UNDP Colombia ed il Movimento nel 2009. Ha così inizio il progetto "Derechos y Desarrollo" - Diritti e Sviluppo, la cui scadenza è prevista per la metà del 2012.

In Colombia, Cittadinanzattiva è chiamata ad operare nelle vesti di consulente tecnico sulla promozione e la tutela dei diritti dei cittadini mediante la partecipazione civica per garantire, con la sua esperienza trentennale nel campo dell'attivismo civico, lo sviluppo di attività innovative in tema di partecipazione che possano essere contestualizzate in una realtà molto lontana da quella italiana ed europea, ma con la quale nel corso degli anni sono stati identificati numerosi punti in comune.

Il progetto rientra nel quadro dell'iniziativa internazionale ART delle Nazioni Unite che opera attraverso l'UNDP in 19 paesi a livello mondiale. In particolare, l'iniziativa ART appoggia i governi nazionali e locali nell'implementazione di politiche di decentralizzazione (cooperazione decentrata) e di sviluppo territoriale, facilitando l'articolazione tra i diversi attori della cooperazione internazionale interessati ad appoggiare processi di sviluppo umano in corso nei paesi che decidono di aderire al programma. Offre inoltre una metodologia di programmazione congiunta per l'implementazione coordinata dei progetti, per aumentarne la fattibilità e l'impatto delle azioni in corso, coinvolgendo i governi nazionali, le agenzie delle Nazioni Unite, le collettività regionali, locali, le associazioni territoriali, la società civile, le università, le ONG ed il settore privato.

Il progetto si inserisce nel processo più generale di democratizzazione, di lotta alla corruzione e di pacificazione in corso in Colombia. In questo processo, UNDP opera per aprire un dialogo con il Governo che comprenda anche il tema dell'allargamento degli spazi di governabilità nel funzionamento dei servizi pubblici e della salute.

Nella sezione **Aggiornamenti** è possibile trovare:

- **aggiornamenti e principali risultati** del progetto;
- **ruolo della iniziativa comitato**;
- **contesto di Pasto e Cartagena**;
- **identificazione del progetto a livello locale e nazionale**;
- **analisi iniziale, analisi di intervento, obiettivi** del progetto;
- **video e servizi telematici**;
- **guide utili e materiali di comunicazione prodotti**;
- **classifica stampa**.

CERCA
Cerca nel sito

SOSTIENICI ADERISCI

NEWSLETTER

TUTELA

REVOLGITI A NOI

DOMANDA/RESPONSA

MODULI UTILI

CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE

CLASS ACTION

LEGGI & SENTENZE

CHI PROTEGGE IL CITTADINO?

COMUNICAZIONE

COMUNICATI

RASSEGNA STAMPA

RELAZIONI ANNUALI

GUIDE UTILI

VIDEO/TVRADIO



De esta manera, en Italia, San Juan de Pasto como en Cartagena de Indias, la comunicación fue un desafío que se supo asumir. Fue toda una experiencia comunicacional al servicio de un proyecto donde no importaron los códigos culturales, ni regionales, ni lingüísticos, para promocionar una ciudadanía activa interesada en defender su Derecho al Desarrollo.

Por todo lo anterior, la Comunicación de “Derechos y Desarrollo”, más que estratégica, fue diversa, como la esencia misma de sus actores; ellos entendieron que preguntar, quejarse y reclamar va más allá de tener voz; comprendieron que para lograr un mayor bienestar, hay que tomar partido, movilizarse, informarse, organizarse, hacer Control Social, en una sola frase: Comunicar para ser un Ciudadan@ Activ@.

Listado de links de medios electrónicos proyecto Derechos y Desarrollo

CARTA DERECHOS

http://issuu.com/qhubocartagena/docs/q_hubo_cartagena_16_de_diciembre_de_2011

http://issuu.com/qhubocartagena/docs/q_hubo_cartagena_16_de_diciembre_de_2011/7

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/conozca-sus-derechos-como-paciente-57656>

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/aprenda-defender-sus-derechos-como-paciente-57760>

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/cartageneros-contaran-con-carta-de-derechos-de-los-pacientes-57680>

<http://www.elsolweb.tv/noticia.php?id=12459>

<http://www.atma-psicologia.com/2011/12/cartageneros-contaran-con-carta-de-derechos-de-los-pacientes-el-universal/>

<http://www.hepatitisc2000.com.ar/carta-de-los-derechos-de-los-pacientes-en-cartagena-colombia/>

SIGAS

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/sigas-herramienta-de-beneficio-ciudadano-56085>

PAC

http://issuu.com/qhubocartagena/docs/q_hubo_cartagena_1_de_septiembre_de_2011/9

« Para que se queje »

http://issuu.com/qhubocartagena/docs/q_hubo_cartagena_14_de_julio_de_2011/11

« No mas abusos » (dos paginas)



http://issuu.com/qhubocartagena/docs/q_hubo_cartagena_1_de_septiembre_de_2011/download

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/avanza-capacitacion-en-control-ciudadano-sobre-servicios-publicos-38389> o

http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/avanza-capacitacion-en-control-ciudadano-sobre-servicios-publicos-38389?quicktabs_5=1

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/ejerza-sus-derechos-ante-las-empresas-de-servicios-publicos>

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/pnud-busca-la-buena-prestacion-de-servicios-publico-en-cartagena-20487>

http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/ejerza-sus-derechos-ante-las-empresas-de-servicios-publicos?quicktabs_5=1

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/local/capacitan-comunidades-en-derecho-y-desarrollo>

<http://www.eluniversal.com.co/monteria-y-sincelejo/15-de-julio-2010-0>

<http://www.vamosaandar.com/?p=14783>

<http://www.vamosaandar.com/?p=15636>

<http://www.elsolweb.tv/noticia.php?id=10736>

<http://www.elsolweb.tv/noticia.php?id=10010>

<http://www.elsolweb.tv/noticia.php?id=10065>

<http://www.rcnradio.com/mobile/37036>

<http://www.rcnradio.com/noticias/locales/18-07-10/electricaribe-sali-mal-librada-ante-la-comunidad-cartagenera>

<http://proyectoderechosydesarrollo.blogspot.com/2010/09/inicia-diplomado-en-participacion-para.html>

http://proyectoderechosydesarrollo.blogspot.com/2010_09_01_archive.html

<http://www.cartagena.gov.co/prensa/default.asp?codigo=3719>

<http://www.unisinucartagena.edu.co/press-release/ciudadanos-vamos-al-punto>

<http://www.uimunicipalistas.org/redes/redserviciospublicos/?p=389>

<http://www.uimunicipalistas.org/redes/redserviciospublicos/?p=248>

TRIBUNAL

<http://reindhusca.blogspot.com/2010/07/presentacion-del-proyecto-por-pnud-en.html>

<http://www.eluniversal.com.co/cartagena/educacion/control-social-los-servicios-de-salud-y-domiciliarios-en-cartagena>

<http://www.elsolweb.tv/noticia.php?id=9356>

[Locales - ElSolWeb.tv Las noticias como son](http://www.elsolweb.tv/locales)



www.elsolweb.tv/seccion.php?pageNum_Recordset1=22...

En **Cartagena** abrirá sus puertas la próxima semana en el CAP de la Esperanza. * El proyecto busca replicar la experiencia de **Cittadinanzattiva** que funciona ...

Otras

http://www.eluniversal.com.co/cartagena/educacion/control-social-los-servicios-de-salud-y-domiciliarios-en-cartagena?quicktabs_5=0 o

http://www.eluniversal.com.co/cartagena/educacion/control-social-los-servicios-de-salud-y-domiciliarios-en-cartagena?quicktabs_5=1

<http://www.cartagena.gov.co/prensa/default.asp?codigo=2792>

http://caribe.utadeo.edu.co/eventos/agosto_2010/catedra_pnud.php

http://cartagena.pnudcolombia.org/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=67

<http://www.defensoria.org.co/red/?item=0301&secc=03&ts=2&n=631>

<http://reindhusca.blogspot.com/2010/07/presentacion-del-proyecto-por-pnud-en.html>

<http://www.mineduccion.gov.co/observatorio/1722/article-239316.html>

PASTO

http://pasto.gov.co/index.php?option=com_events&task=icalrepeat.detail&evid=471&Itemid=0&year=2011&month=06&day=01&uid=979154d96f976f63fd2a9cb7e7bf5fe8&catid=75%7C68%7C29%7C79%7C107

<http://cdcs12comunaspasto.blogspot.com/>

http://arturobando.blogspot.com/2010_04_28_archive.html

PNUD

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=62245>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=65603>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml%20?apc=a-b020027--&x=64342>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=b-b47--&x=62256>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=a-c-1--&x=62050>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml%20?apc=a-b0200324--&x=62258>

http://www.pnud.org.co/img_upload/61626461626434343535373737353535/botonuniversal_1.jpg

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?x=64342>

<http://www.pnud.org.co/sitio.shtml%20?apc=a-b0200325--&x=62256>

<http://pnud.org.co/sitio.shtml?apc=g-f-1--&x=65603>

http://www.gobernabilidaddemocratica-pnud.org/detalle_noticia.php?id_not=227



REDES

<http://es.scribd.com/doc/36322461/Libro-REDES>

IN ITALIA

<http://www.negozioperleimprese.it/2011/05/27/cose-dell%E2%80%99altro-mondo-la-partecipazione-civica-non-ha-confini/>

<http://www.cittadinanzattiva.umbria.it/home/?p=3639>

http://www.labsus.org/index.php?option=com_content&task=view&id=2365&Itemid=41
[Salute \(RSS-notizie\)](#)

www.rss-notizie.it/archive/.../salute__47-120.htm - Traducir esta página

1 apr 2011 – Tribunale per i diritti del malato a **Cartagena** · Tribunale per i diritti del ...Sansone in rappresentanza di **Cittadinanzattiva** - Tribunale per i diritti ...



Una información de calidad

A través de la creación de Puntos de Atención y presentación de peticiones y reclamos, administrados por ciudadanos adecuadamente formados, queremos recopilar y sistematizar información independiente sobre los Servicios Públicos, procedente de los mismos usuarios.

Esto es un ejemplo de producción de información cívica. Antes de definir las características de la *información cívica (o ciudadana)*, es necesario precisar que el presente Informe tiene un enfoque de carácter eminentemente cualitativo. Los datos referidos en cifras no son estadísticamente fuertes, ni representativas en ese sentido.

No obstante, tienen un valor porque nos permiten comprender y poner a consideración de la opinión pública, los comportamientos de los involucrados en el proceso de Control Social.

Permite, además, identificar las señales que definen la tipología y caracterización de la conducta, comprendiendo aspectos sistémicos que se están presentando de parte de los usuarios en relación al ejercicio del Control Social, como en el comportamiento de las empresas en relación a la prestación de los Servicios Públicos.

El seguimiento ordenado y constante a los datos, permite abordar señales que por su recurrencia temática mes a mes, se constituyen en los temas énfasis de análisis y son éstos las principales causales de afectación de derechos de los ciudadanos que se evidencian en el Informe.



El seguimiento y análisis permite además comprender lo que está sucediendo detrás de las mismas reiteradas Peticiones, Quejas y Recursos, que emprenden los usuarios vez tras vez, sin que las empresas generen respuestas estructurales o de fondo, que más allá de resolver una situación en particular, resuelvan la misma causal de fondo de muchas y constantes reclamaciones en el mismo tema.

Por todas estas razones, destacamos la utilidad de la Información Cívica generada por este Informe. Ahora invitamos adentrarse en sus características.

Definición y características de la Información Cívica

En el tema de la Información Cívica (o ciudadana), se necesitan algunas aclaraciones sobre terminología y conceptos, con el fin de evitar confusiones.

- **La Información Cívica** es una información particular producida por ciudadanos, no es una especie de “pariente pobre” de la información que es procesada por la ciencia, ni una imitación de la información que sale de los medios de comunicación. No, la información ciudadana es algo especial, con su propia naturaleza y características.
- **La información en general**, en primer lugar, se puede definir como un conjunto de datos organizados y procesados con el fin de adquirir y transmitir conocimientos teóricos o prácticos, con un valor operativo, es decir con la fuerza de cambiar la manera de interpretar la realidad o de actuar sobre la realidad. La producción de una información - es quizás lo más importante -siempre implica una selección de algunos datos que están disponibles.

Un dato es un elemento (o un conjunto de elementos) presentes en la realidad observada, identificado como un objeto de conocimiento. Los datos son la materia prima de la información.

- **La Información Científica** es la producción que sale de conocimientos derivados de la aplicación de cierta realidad, de teorías y conceptos científicos, con métodos y procedimientos específicos para la recogida y el procesamiento de datos. El fin de la información científica es la transmisión de estos conocimientos sobre la realidad.



- **La Información Periodística** es la producción de información que sale de noticias. Una noticia puede ser definida como el informe de un hecho o de un evento que ha pasado un umbral de importancia relativa, por la intensidad, la excepcionalidad, la curiosidad, porque es emblemático. El propósito de la información periodística sigue siendo la difusión de noticias, sin un punto de vista para guiar una evaluación de su pertinencia y relevancia.
- **La Información Cívica** se puede definir como la producción, por parte de los ciudadanos y sobre la base de su punto de vista, de informaciones que salen de los datos recogidos directa o indirectamente; una producción orientada a la transformación de la realidad en la dirección de un aumento en la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos.

Por ejemplo, el caso de un programa sobre la seguridad y el orden público en un barrio de una realidad urbana. Los principales datos serán los de la existencia de conflictos étnicos, los fenómenos de micro-delinuencia y vandalismo, la degradación del suelo y del contexto social.

La información periodística consistirá principalmente en el registro de casos de delitos como asaltos, robos, peleas.

La información científica tratará los datos sobre la correlación entre los fenómenos de micro-delinuencia y los factores de exclusión social tales como el ausentismo escolar, la situación de la vivienda, crisis familiares, desempleo.

La información cívica en un caso como éste, se podrá conformar:

- De un informe sobre el objeto y el resultado de los conflictos que dividen a la población del barrio.
- De un mapa de áreas degradadas en particular desde el punto de vista de mantenimiento urbano.
- De una indicación de los lugares en donde los fenómenos de micro-delinuencia (por ejemplo, venta de drogas) ocurren con más frecuencia.
- De un censo de los niños “en riesgo” y así sucesivamente.

La Información Cívica es en general un conjunto de conocimientos necesarios para que las cosas funcionen, conocimientos que de otro modo serían inalcanzables.



Ninguna autoridad es capaz de saber exactamente cuál es la situación en todos los lugares y en todas las circunstancias en que los derechos se ponen en discusión o no se respetan o cuando sea necesario, proteger el interés público y la seguridad de los ciudadanos. El mismo proceso de implementación de las decisiones a menudo puede tener éxito gracias al aporte de información cívica.

La Información Cívica no es una actividad espontánea e informal. Es más bien una actividad regulada, rigurosa, y que dentro de sus límites, produce resultados confiables que pueden ser utilizados no sólo por los ciudadanos.

Se puede definir como una investigación-acción, es decir como una actividad en la que el conocimiento que se produce va a cambiar la realidad y a su vez, recíprocamente, el cambio de la realidad produce nuevos elementos esenciales de conocimiento. Por esta razón, podemos hablar con criterio de una recopilación sistemática por parte de las personas implicadas en un problema y al mismo tiempo interesadas en resolverlo.

En la práctica, la producción de Información Cívica es:

- Una tarea de *recopilación de datos*, ya que las personas adquieren información sobre el problema.
- Un trabajo de *movilización*, ya que las personas aprenden a compartirlo.
- Un esfuerzo de *capacidad constructiva*, ya que las personas trabajan para solucionarlo.

Termómetro de las situaciones sociales

Como se mencionó anteriormente, la Información Cívica se caracteriza por ser una colección de datos y una producción sobre la realidad por parte de los ciudadanos, desde su punto de vista y en relación con su necesidad de garantías más amplias de los derechos y en general, dirigidas a la transformación benéfica de la realidad.

El Comité (sea de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios o de Participación Comunitaria en Salud) que tiene un Punto de Atención Ciudadano (PAC), capaz de producir Información Cívica, se beneficia de un observatorio privilegiado sobre la realidad, gracias a la actividad del PAC, en el que los ciudadanos pueden acercarse a pedir informaciones y denunciar atropellos y peticiones (PQR's en general).



El Comité conoce no sólo los problemas más agudos que enfrenta la ciudad cada año, y por lo tanto, el estado de salud o su desarrollo en la ciudad, sino también conoce los “eventos de alerta” (a indicar una situación patológica que se produce, incluso una sola vez), nuevos problemas y las tendencias que los demás no han logrado captar todavía.

Si se busca una metáfora para describir lo que es para el Comité la Información Cívica, se puede decir que ofrece un termómetro de las situaciones sociales o ambientales que ponen en juego los derechos de los ciudadanos. Y tener un termómetro no es poca cosa, porque sin ello no hay la posibilidad de controlar la enfermedad o el progreso de la curación.

También porque las áreas cubiertas por los PAC, es decir, los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud, se encuentran entre aquellas áreas que más representan de manera eficiente y puntual la calidad de vida en toda una Nación.

Las fuentes de la Información Cívica

Se ha dicho que la Información Cívica es la producción informativa de ciudadanos dirigida a la transformación de la realidad. Los datos tratados por los ciudadanos se pueden encontrar en fuentes de primer y segundo grado.

Fuentes de Primera Instancia: Son las mismas personas, ciudadanos comunes o ciudadanos que viven en condiciones específicas: por ejemplo, porque residen en un espacio o territorio determinado o porque son usuarios o porque son responsables de un servicio a la ciudadanía, o porque son activistas de una organización cívica, o porque son profesionales.

Fuentes de segundo grado: son aquellas del contexto social que permiten recuperar datos de interés para los ciudadanos. Entre éstas se pueden mencionar:

- Los archivos de la Administración Pública, de las organizaciones cívicas, de los periódicos.
- Las publicaciones periódicas, oficiales, científicas.
- Documentos especiales.



En el caso del programa de Política Pública que se ha tratado como ejemplo, las fuentes de primera instancia podrían ser residentes locales, operadores del orden público, funcionarios de distrito electoral, dirigentes de organizaciones cívicas que operan en la zona, directores y maestros de las escuelas del barrio, los párrocos.

Las fuentes de segundo grado, sin embargo, podrían ser el boletín de la Administración, de la Alcaldía, las páginas de la prensa local, los archivos de los tribunales penales y civiles, los archivos policiales, archivos y publicaciones de las organizaciones cívicas que operan en la zona.

Las fuentes, por supuesto, deben ser seleccionadas en función de los datos que se desean recopilar. No todas las fuentes tienen el mismo valor, tanto en términos absolutos y en relación con aquello que se está buscando.

En general, ya que las fuentes tienen un poder de legitimación o deslegitimación, se recomienda utilizar una pluralidad de ellas, especialmente si la información que se ha producido no es tan evidente y requiere ser confiable.

Valor y limitaciones de la Información Cívica

Al término de esta exposición sobre los principales elementos que caracterizan la información cívica, es necesario hablar del valor y las limitaciones de este tipo de Análisis Cívico.

Se parte de la utilidad de la Información Cívica. A través de ella se pueden obtener:

1. El registro de "*eventos centinela*", es decir de eventos de alerta o circunstancias que no deberían ocurrir nunca (por ejemplo, un niño mordido por un ratón en un campamento de víctimas de terremoto, una barrera arquitectónica que impide a las personas con problemas de movilidad entrar en una oficina de correos); también si ocurren sólo una vez, son índices de una emergencia o por lo menos de una situación patológica.
2. La descripción de *situaciones particulares que tienen un valor en sí mismo* (el estado de deterioro de un barrio o el estado de riesgo de un parque natural) o que son emblemáticos de una cuestión más general (por ejemplo, la falta de higiene de los niños en una guardería pública).



3. Un “termómetro” de una situación sobre un tema o un barrio o territorio específicos (por ejemplo, el funcionamiento de una oficina pública que trata de relaciones con los usuarios de servicios de utilidad pública, la financiación de las autoridades locales para atender a los marginados o a los desplazados).
4. El descubrimiento de nuevos problemas que se han mantenido ocultos (por ejemplo, la incapacidad de desarrollar e implementar planes de protección civil municipal).
5. Indicación de las *tendencias hasta ahora no recogidas* (por ejemplo, la creciente dificultad de acceso a los Servicios Públicos por causa de dinero, edad, salud, raza, género).

Límites de la Información Cívica. Los más importantes son tres:

1. Los resultados de la Información Cívica *no tienen representatividad estadística* (a menos que este objetivo no sea explícitamente alcanzado con la ayuda de una metodología científica de investigación).
2. La Información Cívica *no produce correlaciones significativas*, en cambio la investigación científica es capaz de establecer que un evento esté relacionado con un conjunto de factores, o un determinado evento o fenómeno fue causado por otro.
3. La Información Cívica no es capaz de hacer predicciones sobre el desarrollo complejo de un proceso o un fenómeno, como es normal (y necesario) para la investigación científica.

Como se puede ver, los límites son importantes, pero los beneficios no son pocos, especialmente para una organización cívica que no tiene el problema de la producción de conocimiento científico (fiables en absoluto), sino de dar una base sólida a la realidad y una mayor legitimidad a sus acciones.



Enfoque de Género

Una de las características más relevantes del proyecto es la participación activa de las mujeres y la posibilidad de facilitar ejercicios cotidianos de Control Social donde se resalta su importante contribución al desarrollo desde su sensibilidad con perspectiva de género.

A continuación destacamos el papel de la mujer en el Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud con una doble mirada: como actora comunitaria y usuaria de dichos servicios.

La mujer como Actora Comunitaria

La experiencia del proyecto permite afirmar que un gran segmento de la ciudadanía activa involucrada en ejercicios de control en los Centros Ciudadanos de Pasto y Cartagena son mujeres. Al mismo tiempo, son muchas las jóvenes estudiantes de las universidades quienes garantizan la asesoría técnica en estos espacios de participación y control.

Como se puede ver de los datos relacionados con la experiencia de Cartagena, las mujeres representan la mayoría en cada indicador.





Cartagena: participación por género en talleres de formación (Junio - Diciembre 2011)

Hombres	Mujeres	Total
153	195	348
44%	56%	100%

Cartagena: Participación por género en Los Centros Ciudadanos de Asesoría

PAC	Hombres	Mujeres	Total
Punto de Atención Ciudadana	4	5	9
	44%	56%	100%
Punto de Información	2	3	5
	40%	60%	100%
Tribunal para los Derechos de los Pacientes	0	3	3
	0%	100%	100%
Total	6	11	17
	35%	65%	100%

Cartagena: Participación por género en Juntas Directivas de CDCS

Comité	Hombres	Mujeres	Total
Unidad Comunera de Gobierno N°15	4	3	7
	57%	43%	100%
Unidad Comunera de Gobierno N°6	2	7	9
	22%	78%	100%
Comité Urbano Cartagena Norte	3	5	8
	38%	63%	100%
Comité Urbano Cartagena Sur Occidente	4	5	9
	44%	56%	100%
Comité de Aseo (en Construcción)	4	5	9
	44%	56%	100%
Total	17	25	42
	40%	60%	100%



En el municipio de Pasto, en cambio a nivel de actores comunitarios, prevalece la participación masculina; sin embargo a nivel de estudiantes asesores, el porcentaje de mujeres es superior.

Pasto: Asesoría en SPD por Género					
Pasto	Hombre	%	Mujer	%	Total
Voluntarios	87	63%	52	37%	139
Estudiantes	3	38%	5	63%	8
Total	90	61%	57	39%	147

Percepción de las mujeres frente a su participación en el Control Social.

A partir de entrevistas semi estructuradas a mujeres de Pasto y Cartagena, involucradas en Comités de Desarrollo y Control Social y Centros de Atención Ciudadana, pudimos extraer algunas de sus principales apreciaciones desde el punto de vista motivacional.

Principales motivaciones de las mujeres para participar en procesos de Control Social

- Acceso a mejores posibilidades de información, capacitación y organización.
- Oportunidad para hacer frente a los abusos de algunos operadores con argumentos.
- Necesidad de asumir las riendas de los problemas que afectan el núcleo familiar.
- Apoyar de manera activa el desarrollo de nuestras comunidades.
- Contribuir a que otras personas no padezcan los perjuicios de una mala atención o un mal servicio.
- Trabajo en red.

Cómo considera que el proyecto “Derechos y Desarrollo” ha contribuido a su desarrollo personal

- Gracias al proyecto hoy puedo identificar cuando mis derechos y los de mi familia han sido vulnerados y emprender acciones al respecto.
- Hoy puedo proteger mejor las finanzas de mi hogar porque conozco el proceso de facturación y por tanto cuanto debo pagar.
- “Derechos y Desarrollo” nos ha permitido adquirir más conocimientos para nuestra defensa y la de la comunidad.
- El proyecto me ha permitido conocer más de cerca los problemas de la ciudad y tener elementos de juicio para participar con propuestas.
- Hacer parte de un CDCS, me ha permitido establecer comunicación directa con los operadores de SPD y las entidades encargadas de su control.



La mujer como usuaria de Servicios Públicos Domiciliarios y Salud

Las mujeres que acudieron a los Centros Ciudadanos de Atención en Servicios Públicos y Salud en la ciudad de Cartagena, triplicaron al número de hombres, es decir, por cada hombre que activó ejercicios de Control Social, tres mujeres lo hicieron.



Cartagena: Ciudadanos acudidos por género					
Cartagena	Hombre	%	Mujer	%	Total
SPD	53	26%	154	74%	207
Salud	98	25%	294	75%	392
Total	151	25%	448	75%	599

Como en Cartagena, también en la ciudad de Pasto, las ciudadanas mujeres son las que más confluyen al Centro Ciudadano, a nivel general y cada mes.

Pasto: Ciudadanos acudidos por género						
Mes	M	%	H	%	Total	
Junio	111	62%	42	38%	153	
Julio	44	70%	19	30%	56	
Agosto	19	63%	11	37%	30	
Septiembre	27	68%	13	32%	40	
Octubre	30	75%	10	25%	40	
Noviembre	40	75%	13	25%	53	
Diciembre	19	80%	6	20%	27	



En general, en las dos ciudades, esto es atribuible a que las damas que ejercen labores del hogar, tienen conocimiento específico del consumo que realizan de los servicios públicos de agua potable y energía eléctrica, por tal motivo son las primeras en advertir de una sobrefacturación del servicio, y acercarse al Centro ciudadano en busca de la asesoría respectiva.

	Hombre	%	Mujer	%	Total
SPD Cartagena	53	26%	154	74%	207
Salud Cartagena	98	25%	294	75%	392
SPD Pasto	114	28%	290	72%	404
Total	265	26%	738	74%	1003

Enfoque Socio - Económico

Acceso a la Salud

Independientemente si se acercaron a un Centro Ciudadano de Asesoría a causa de un problema de salud, más bien que por un problema en SPD, los centros de Pasto y Cartagena reciben en su gran mayoría, a personas con un sistema subsidiado.

Acceso a la salud	SPD Cartagena	Salud Cartagena	SPD Pasto	Total
Contributivo	69	20	72	161
Subsidiado	129	372	259	760
Vinculado	9	0	73	82
Total	207	392	404	1003



En Pasto, los ciudadanos que acuden al centro son, en su mayoría, personas de bajos recursos económicos pertenecientes a los estratos 1,2,3, bajo y medio, los cuales perciben un ingreso per cápita inferior al salario mínimo, por tanto se encuentran afiliados al Régimen Subsidiado de Seguridad Social en Salud.

Servicio	Descripción	Juni o	Juli o	Ag s	Sept	Oct	No v	Dic	Tota l	%
Salud	Subsidiado	83	45	20	28	26	45	12	259	100
	Contributivo	30	12	8	5	4	3	10	72	
	Vinculado	40	6	2	7	10	5	3	73	
Salud		153	63	30	40	40	53	25	404	

Ocupación y Vivienda

Cartagena: profesiones de la población atendida	SPD	Salud	Total	%
Ama de casa	106	247	353	59%
Trabajador ocasional/independiente/informal	43	87	130	22%
Empleado	31	27	58	10%
Desempleado	14	31	45	8%
Pensionado	13	0	13	2%
Total	207	392	599	100%

La categoría de los trabajadores ocasionales/independientes/informales, es muy heterogénea pues encontramos carpinteros y damas de compañía, electricista y voluntaria de fundaciones, técnico de refrigeración y conductor, la modista y el músico, vendedores ambulantes y comerciantes, el mesero y el ebanista, el mecánico de motores y quienes se dedican a servicios varios, el pintor y la esteticista, campesinos, el obrero y la masajista.

Dentro de los desempleados encontramos también estudiantes, incapacitados laborales y quienes sufren de alguna enfermedad mental.

En último, dentro la categoría de los empleados, se encuentran también profesionales de la salud, como enfermera y auxiliar de odontología, quien se atendió en el Tribunal para los Derechos de los Pacientes; esto merece ser resaltado.



Para la ciudad de Pasto, se tiene el dato sobre la vivienda. La mayor parte de los usuarios que consultan en el Centro Ciudadano nariñense, son propietarios, de estratos 1,2,3. En este orden de ideas, los ciudadanos que asisten al centro para solucionar problemas con los prestadores de Servicios Públicos, lo hacen en calidad de arrendatarios por contrato verbal y/ o escrito, o usuarios que no son propietarios ni arrendatarios, ya que los bienes inmuebles los tienen en falsa tradición.

Pasto: vivienda de la población atendida		Juni	Juli	Ag	Sept	Oct	Nov	Dic	total
Vivien da en Pasto	Propietario	115	28	16	20	13	28	10	230
	Anticresante	4	6	2	2	9	1	7	31
	Arrendatario	30	23	11	16	8	22	5	115
	Poseedor	4	6	1	2	10	2	3	28
Vivienda		153	63	30	40	40	53	25	404

En Cartagena también prevalecen los propietarios, como se destaca en los datos referidos a la población atendida en SPD.

Propia	Arrendada	Total
75	26	101
49	15	64
1	0	1
8	3	11
10	6	16
10	4	14
153	54	207

Ingreso

En el tema de Servicios Públicos Domiciliarios, el 76% de la población asistida en Pasto y el 71% de la población en Cartagena, recibe un salario inferior al mínimo laboral. Esto es sumamente importante porque destaca indudablemente que la gran mayoría de los ciudadanos acudidos en este proyecto afecta a los más vulnerables.



En general, los motivos de consulta que atiende el Centro Ciudadano, dependen de la capacidad económica de los usuarios y de la variación de la capacidad de las mismas, en razón a enfermedades catastróficas, fenómenos naturales, ciudadanos que perciben ingresos inferiores al salario mínimo.

Pasto: ingreso de la población acudida en SPD		Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	Total
	Menos Salario Mínimo laboral	130	47	18	28	28	37	20	308	76%
	Más Salario Mínimo laboral	23	16	12	12	12	16	5	96	24%
Total		153	63	30	40	40	53	25	404	100 %

Mes	Mas Salario Mínimo laboral	Menos Salario Mínimo laboral	Total
Febrero	23	78	101
Enero	23	41	64
Diciembre	1	0	1
Noviembre	1	10	11
Octubre	8	8	16
Septiembre	5	9	14
Tot.	61	146	207
%	29%	71%	100%

Tipología de Agentes Comunitarios

Para el presente informe, se hace referencia al parámetro específico de la comunidad individualmente determinada en el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, (Vocales de Control y Veedores de los CDCS, ciudadanos voluntarios, miembros de Liga de Usuarios de SP, defensores de consumidores).



Entendiendo que lo anterior, es una categoría de agente social, la cual obedece a la población en general de líderes ciudadanos con grados diferentes de participación, compromiso y organización, como una característica de la gestión de Control Social en el Centro Ciudadano. A continuación describimos la tipología de los Agentes Comunitarios participantes en el Proyecto “Derechos y Desarrollo”:

Agente Comunitario de amplio espectro (ACA)

Se caracteriza por el grado de cobertura de su accionar social, en el cual se enfoca en materias multidisciplinarias que afectan su entorno comunitario. Adquiere conocimiento amplio y general sobre las materias que regulan las acciones de la administración y o particulares en el metabolismo social.

Agente Comunitario de Capacidades Específicas (ACE)

Se caracteriza por el grado de cobertura de su accionar social, el cual se enfoca en materias multidisciplinarias con un interés marcado en una determinada área del Control Social, que afecta de manera directa su entorno social y/o comunitario. Adquiere conocimiento específico sobre las materias que regulan las acciones de la administración y o particulares en el metabolismo social.

Agente Comunitario Fluctuante (ACF)

Se caracteriza por el grado de cobertura de su accionar social, el cual se enfoca en materias multidisciplinarias, pero por diversos factores sociales, realiza un control esporádico y fluctuante en una determinada área del Control Social, que afecta de manera indirecta su entorno social y/o comunitario. Adquiere conocimiento general sobre las materias que regulan las acciones de la administración y o particulares en el metabolismo social. (grafica 11)

Comportamiento de los Agentes Comunitarios en el municipio de Pasto

De acuerdo a los registros de asistencia del Centro Ciudadano del municipio de Pasto, en el eje vertical del gráfico, se ilustra el promedio de Actores Comunitarios que participaron activamente durante los primeros cinco meses de funcionamiento.

La mayor participación de Agentes Comunitarios se presentó durante el mes de junio con un promedio de ocho (8) personas; descendió en julio a cerca de siete (7), en agosto disminuyó a cinco (5), en septiembre se ubicó en tres (3) y en octubre, alrededor de cuatro (4) personas mantuvieron constante la actividad del Centro.



Cabe destacar que el número de Agentes Comunitarios participantes en el Centro no incluye a los estudiantes; éstos garantizaron la asesoría técnica en un promedio de dos estudiantes cada día.

Comportamiento de los Agentes Comunitarios en el Distrito de Cartagena

En el Distrito de Cartagena, el comportamiento de los Actores Comunitarios en el Punto de Atención Ciudadana – PAC- calculado, varía entre 8 y 64 por número de horas al mes, es decir, durante el semestre, hubo ciudadanos que se dedicaron entre 48 y 848 horas de su tiempo a la orientación y asesoría a usuarios de los Servicios Públicos.

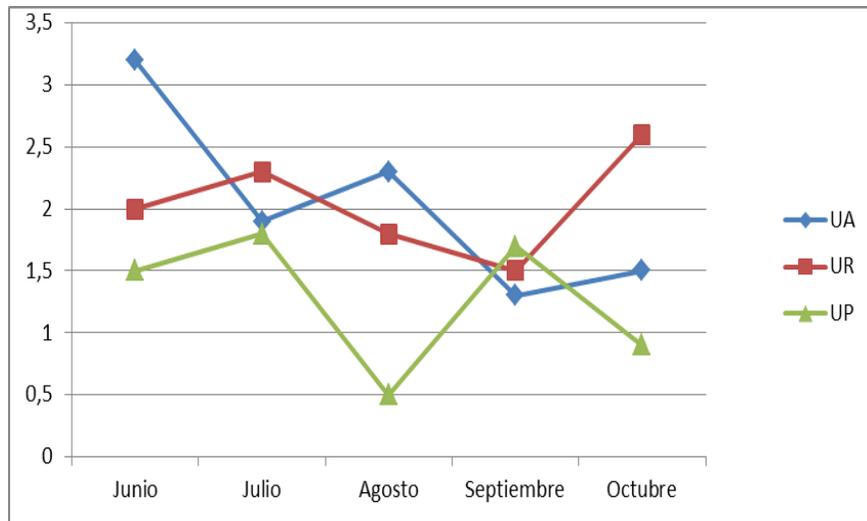
Tipología de Usuarios

Los ciudadanos que emplearon los servicios de los Centros de Atención, pueden clasificarse en tres categorías según la actitud y las decisiones que asumen frente al ejercicio de la Participación y Control Social que se activan al solicitar los servicios de un vocal o un voluntario.

USUARIO		DEFINICIÓN SEGÚN SU TIPO
UA	ACTIVO	Se caracteriza su conocimiento de los derechos que tiene como ciudadano, del servicio y sigue el proceso de reclamación administrativa en su conducto regular.
UR	REGULAR	Se caracteriza por un conocimiento mínimo de los derechos que tiene como usuario del servicio, no aporta pruebas, realiza acuerdos de pago y desiste de una acción legal.
UP	PASIVO	Se caracteriza por el desconocimiento de los derechos que tiene como usuario del servicio, su interés se centra en una acción inmediata tendiente a disminuir el monto facturado y en su mayoría, interpone derecho de petición sin importar la contestación por parte de la empresa.



Comportamiento de los usuarios en el municipio de Pasto y el Distrito de Cartagena



En el gráfico anterior, se detalla el comportamiento de los usuarios de Pasto, indicando en el eje vertical, el número de asistentes entre los meses de junio y octubre.

Tanto en Pasto como en Cartagena, se identifican los siguientes como aspectos que impactan negativamente en el comportamiento de los usuarios frente al Control Social: factores económicos y sociales como el cambio de domicilio, viajes, horarios por trabajo y enfermedades, son las causas más frecuentes por las cuales el usuario abandona la acción iniciada.

La tendencia al desistimiento de los ciudadanos en el ejercicio de sus peticiones, quejas o reclamos, es un indicador del déficit en la acción ciudadana y muestra las dificultades, sobre todo en los más pobres, para acceder a los derechos por razones culturales, técnicas o económicas, lo que constituye un factor de vulnerabilidad en materia de Servicios Públicos Domiciliarios.



Tipología de la conducta de los operadores

Para el actual estudio y categorización, se ha tomado como referencia la experiencia de acompañamiento jurídico en el seguimiento a casos y la reiterada conducta del prestador, en afirmar una situación concreta frente al usuario.

	Prestador	Definición
PA	Activo	Se caracteriza por respetar los derechos que el usuario tiene ante al prestador, conoce la realidad socio - económica del ciudadano; soluciona de manera eficaz las reclamaciones que realiza el suscriptor y evita la reclamación administrativa. El nivel de percepción por parte de la opinión pública es óptimo.
PR	Regular	Se caracteriza por su conducta negligente y vulneradora frente a los derechos de los usuarios; los procesos para resolver situaciones a los usuarios son ineficaces; procuran que el usuario adopte acción legal, el nivel de percepción por parte de la opinión pública es precario.
PP	Pasivo	Se caracteriza por su conducta vulneradora y reiterativa frente a los derechos de los usuarios; construye un modus operandi frente a la ciudadano; encamina al usuario a adoptar medidas administrativas y acciones constitucionales para hacer valer sus derechos ante el prestador y son sancionadas en repetidas veces por los entes de control.



Mecanismos de participación: Concepto y Definición

Antes de leer en los próximos capítulos los casos atendidos por los Centros Ciudadanos, procedemos a describir las diferencias entre los mecanismos de participación empleados por el usuario en el ejercicio de sus derechos.

CONCEPTO	DEFINICIÓN
PETICIÓN	La petición puede contener una solicitud particular, relativa a la aplicación del Derecho Comunitario, o un llamamiento dirigido a solicitar al prestador el cumplimiento de una obligación que adquiriera previamente con la empresa; no tiene término legal.
DERECHO PETICIÓN	Es un derecho que se encuentra regulado en el artículo 23 de la Constitución y reglamentado por el Código Contencioso Administrativo; tiene un término legal de 15 días para su contestación por parte del prestador.
RECLAMO	Es un llamado que realiza el ciudadano o usuario para informar al prestador sobre el incumplimiento de las obligaciones del mismo, en la cual se exhorta para que cumpla; no tiene término legal.
QUEJA	Es un mecanismo que se realiza luego de haber interpuesto un reclamo simple y se da por el reiterado incumplimiento de obligaciones de los funcionarios del prestador, respecto de una obligación adquirida; se interpone en la sede de la empresa; no existe ningún formalismo para realizarla; no tiene término legal.
RECURSO QUEJA	Es un recurso que se realiza luego de interponer un derecho de petición o reclamación ante el desempeño de un funcionario o el incumplimiento de las funciones del mismo; se interpone ante la empresa o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, previo a la interposición de una acción administrativa; el término legal se encuentra regulado en el Código Contencioso Administrativo; tiene un término legal de tres (3) días para su contestación por parte de la empresa.



Percepciones sobre Derechos y Deberes de los usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios

El estudio línea base realizado en el marco del proyecto, permitió evaluar el conocimiento de la población del municipio de Pasto sobre sus derechos y deberes frente a los Servicios Públicos Domiciliarios y las leyes que reglamentan el sector.

Dada la temática del estudio, la encuesta se aplicó por hogares y fue contestada por una persona mayor de 18 años, preferiblemente el jefe de hogar o su cónyuge.

La aplicación de la encuesta en la zona urbana del municipio, fue realizada en los meses de agosto y mediados de septiembre del 2009. A continuación, los datos más relevantes:

- Dada la importancia de la Ley 142, es prioritario que para su desarrollo, la ciudadanía tenga conocimiento pleno de su existencia y contenido, sin embargo en la ciudad el 94,8% de los hogares afirma no conocerla. Del 5,2% que aceptan conocer la Ley, el 88,5% afirma que trata sobre los Servicios Públicos en general y en menor proporción, dicen puntualmente que trata sobre el uso y los derechos de los usuarios frente a los Servicios Públicos.
- Al indagar sobre el conocimiento que tiene la ciudadanía sobre la figura del Vocal de Control y los Comités de Desarrollo y Control Social, se encontró que el 90,4% afirma no haber escuchado de ellos ni conocerlos y tan solo el 9,6% contestó positivamente.



- En cuanto al conocimiento que tiene la ciudadanía sobre sus derechos como usuarios de los SPD, el 45% afirma conocerlos y el restante 55% que no los conoce. Del 45% que afirma conocerlos, la mayoría plantea como derecho, el recibir los Servicios Públicos con calidad, seguido de los derechos a reclamar, a una factura adecuada, a la disposición de todos los Servicios Públicos Domiciliarios, a una buena atención como usuarios y el derecho a pagar. Estos fueron los más mencionados.

Estas respuestas dejan claro que ese 45% que afirma conocer sus derechos, es posible que tenga en su mayoría, idea sobre ellos, pero que no los conozcan con la profundidad y las particularidades que el tema amerita, lo que se corrobora con el hecho encontrado anteriormente, referente a que la mayoría de personas afirma no conocer la Ley 142 de 1994.

- El mayor número de personas asegura que conoce sus derechos gracias a los medios de comunicación (28%), seguidos por quienes afirman conocerlos por cultura general (24%) y por experiencia propia (23%) que se constituyen en los de mayor frecuencia. Vale la pena destacar que las instituciones educativas (4%) y las entidades y organizaciones comunitarias (2%), tienen poca injerencia en la difusión y agencia de estos derechos.



- Las personas que dicen no conocer sus derechos como usuarios de los Servicios Públicos, plantean mayoritariamente que su desconocimiento se debe principalmente por la falta de información (51%).



- Al preguntarle sobre cuáles derechos deben ampliarse, las respuestas son muy variadas, sin embargo las de mayor frecuencia son: mayor difusión de la información al respecto (30%); mejor atención a los usuarios y la agilización de los procesos en los reclamos (18%); garantizar los derechos (14%); mayor calidad en la prestación de los servicios (11%); fortalecimiento de la organización ciudadana y comunitaria (9%); el control a las tarifas y la facturación (7%) y mayor control a las Empresas de los Servicios Públicos (2%).
- Otro aspecto tiene que ver con aquellas personas que consideran que sus derechos como usuarios de los Servicios Públicos se han vulnerado, las cuales representan el 69%, frente al 31% que dicen lo contrario. Según las personas que se consideran afectadas, los cobros excesivos y los altos costos de los Servicios Públicos representan la principal causa de vulneración de estos derechos (67%), seguidos en menor proporción, por quienes consideran vulnerados sus derechos por la mala atención a los usuarios y la negligencia de las empresas prestadoras (21%), y en proporciones relativamente bajas, la mala calidad de los servicios (6%) y la falta de información a los usuarios (3%), entre otros.
- La encuesta pudo estudiar también el conocimiento de la ciudadanía sobre sus deberes frente a los Servicios Públicos Domiciliarios. En Pasto, el 68,8% de los hogares afirman conocer sus deberes frente a los SPD; entre estos, el deber que más afirman conocer es el pago oportuno (68%), seguido del buen uso de los servicios (18%) y, aunque en una proporción muy baja (0,3%) no utilizan la práctica de fraude (contrabando). La falta de información es como siempre la causa más frecuente para el desconocimiento de sus deberes por parte de los usuarios de los SPD.
- Conocimiento sobre los mecanismos de participación ciudadana que permiten el control en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios: una significativa proporción de la ciudadanía de Pasto no responde o no tiene conocimiento sobre estos mecanismos en el control a la prestación de SPD (38,2%).

Quienes plantean su opinión al respecto: el 27% afirma que es la veeduría ciudadana sobre los Servicios Públicos Domiciliarios, el 15% afirma que se trata del Comité de Vigilancia y en menores proporciones, se plantean múltiples respuestas (registro a los usuarios, lugar donde se reclama).



Todas estas respuestas dejan entrever, el escaso o nulo grado de conocimiento de la ciudadanía sobre este tema. Esto se corrobora con la pregunta directa sobre el conocimiento o no de los mecanismos de participación ciudadana en la prestación de Servicios Públicos Domiciliarios, encontrándose que el 88% afirma no conocerlos y tan solo el 11% dice que si los conoce.

- De los principales mecanismos de participación ciudadana contemplados en la normatividad colombiana, los más conocidos son la Queja (74,2%), la Denuncia (73,8%), la Acción de Tutela (68,6%) y el Derecho de Petición (62,2%).

En menor grado se conocen la Audiencia Pública (40,6%), el Recurso de Apelación (32,2%), el Recurso de Reposición (26,8%), la Consulta Previa (25,6%), la Acción Popular (22,6%), la Acción de Cumplimiento (22,4%) y la Acción de Nulidad (10,4%). Esto implica que, en este caso, también hay un amplio desconocimiento por parte de la ciudadanía.

- En positivo, se destaca que el 95% de las personas manifiestan su disposición para conocer o ampliar sus conocimientos sobre los mecanismos de participación ciudadana argumentando especialmente la necesidad de estar informados y sensibilizados frente al manejo de los Servicios Públicos (50%) y, además, porque su conocimiento les permitiría defender sus derechos y resolver problemas (44%). Entre quienes no desean conocer estos mecanismos (3%), aseveran que no les interesa, ya los conoce y por falta de tiempo.





- Al hablar de los problemas que percibe la población en cuanto a los Servicios Públicos Domiciliarios, es sobresaliente que el 57,4 % plantee como el principal problema el alto costo de estos servicios, le sigue la no solución de quejas y reclamos por parte de las empresas con el 19,8%; por su parte, la mala calidad y prestación del servicio (9%) y el desconocimiento de la información de la factura (7%) tienen una menor participación dentro de las posibles problemáticas.
- En coherencia con los problemas más frecuentes, las principales propuestas que la ciudadanía realiza para mejorar la prestación en los Servicios Públicos Domiciliarios, están relacionadas, en primer lugar con la rebaja en los costos (24,2%); en segundo lugar, la población propone mejorar la atención al usuario (10,8%), una adecuada facturación (8,2%), mayor información y capacitación de la empresa (6%), crear grupos de control (7%).
- Las razones principales por las cuales la población se motiva o se motivaría para hacer parte del control en la prestación de los SPD son: lograr una rebaja en los costos (61,4%) y hacer valer los derechos de la ciudadanía, lo cual juega un papel importante al ser el 21.4%. Le siguen capacitación (9%) y servicio a la comunidad (5,8%).
- En la ciudad existe una buena disposición por parte de la ciudadanía al apoyo y/o participación en la conformación los Comités de Control y Desarrollo Social. El 85% está de acuerdo en que se lleven a cabo dichos Comités y estos datos se reflejaron en la realidad con la constitución de 12 CDCS.





- El 95% de la población está de acuerdo en realizar un trabajo conjunto entre ciudadanos y empresas para monitorear y evaluar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios en Pasto.
- El 40% de las jefaturas de hogar están en cabeza de mujeres madres de familia, situación que puede contribuir a explicar las dificultades que muchas veces tienen los hogares para cumplir con sus deberes frente a la prestación de los Servicios Públicos.
- Lugar donde acudiría la población de Pasto ante un problema en los servicios: el 88% lo hace directamente en la empresa, el uso de lugares como la Defensoría del pueblo, la Personería, las Juntas de Acción Comunal u otras, tienen poca representatividad.
- Finalmente, entre las temáticas que necesita conocer la población acerca de la prestación de los SPD, se destacan: la forma como las empresas realizan la facturación con un 27.4%, los derechos y deberes del consumidor con el 21.2% y todo lo relacionado con el tema un 9.4%.



Las respuestas dejan entrever y corroboran, la carencia de conocimiento de la población sobre la normatividad y las reglamentaciones frente a los Servicios Públicos, ya que en su mayoría, los aspectos que plantean, no son ampliaciones de los derechos, sino la aplicación de los mismos, pues la normatividad vigente en el país ya los contempla.



Relación directa entre gasto promedio en el pago de los SPD y pobreza

La línea base confirma que en Pasto las altas tarifas de los servicios es la problemática que más afecta a la población. En general, el gasto de los hogares en el pago de los SPD tiene una relación directa con el estrato, puesto que el monto destinado a este concepto aumenta a medida que el estrato es más alto.

Mientras que en el estrato uno los hogares pagan en promedio \$93.000 por Servicios Públicos, en el estrato cinco este valor asciende a \$442.000. Para la población de estrato 2, este gasto tiene un valor promedio de \$148.150, valor que asciende a \$199.801 para el estrato 3 y a \$244.082 para el estrato 4.

Al analizar este gasto respecto al ingreso de los hogares, se observa una clara disparidad, puesto que, mientras en el estrato 1 la participación de este gasto es del 23,36% sobre los ingresos totales, en el estrato 5 este porcentaje es de tan solo el 17,29% y aún más bajo es el que destina el estrato 4 con el 12,76%.

Esto evidencia, por una parte, las enormes diferencias en los ingresos de la población de los estratos más bajos respecto a los estratos más altos y por otro, resulta clara la existencia de inequidad en las tarifas de los Servicios Públicos, puesto que a pesar de los subsidios que reciben los estratos bajos, a fin de cuentas, terminan con una carga sobre sus ingresos, superior que los estratos altos. Por esto, una actividad sobre el tema de los SPD, se relaciona con la pereza y la pobreza.





Talento humano

En el Centro Ciudadano se asesora en temas de Servicios Públicos Domiciliarios, de lunes a viernes en la jornada de la mañana de 9:30 a 11:30 am y en las horas de la tarde de 3:00 a 5:00 pm, resultando un total de 20 horas a la semana. A continuación, se contabilizan los ciudadanos que prestan el servicio de Asesoría en el Centro Ciudadano:

Servicio	Descripción	Personal de atención al día
Talento Humano	Vocales de Control CDCS	2
	Veedores	2
	Estudiantes de Trabajo Social	1
	Estudiantes GDH	1
Total		6

Servicio	Meses	Horas al día	Semanal	Mensual	Total horas	Total días
Tiempo asesoría	7	6	20	80	560	115

Como se destacó en el capítulo 5, entre los ciudadanos involucrados en las actividades del Centro, hay distintos agentes comunitarios. A continuación se puede ver el periodo de prestación del servicio por los Agentes Comunitarios y los estudiantes de las tres universidades (UDENAR, UNIMAR y UNAD).



Periodo de prestación del servicio por los Agentes Comunitarios y estudiantes de Derecho de UDENAR (GDH), de Trabajo Social de UNIMAR y de Comunicación Social de UNAD				
Reconocimiento aporte-trabajo	Horas en el día	Días hábiles en la semana	Días hábiles en el mes	Junio – diciembre reconocimiento aporte 7 meses de trabajo
Proyectado al trabajo de 1 Vocal de Control	4	2 días y 4 horas	9 días y 6 horas	Equivalente a 67 días y 2 horas de trabajo o 2 meses y 7 días hábiles de trabajo voluntario
Proyectado al trabajo de 1 Vocal y 1 veedor	8	5	20	Equivalente a 112 días o 3 meses y 22 días de trabajo voluntario
Proyectado al trabajo de 1 Vocal, 1 veedor y 1 estudiante	12	6	24	Equivalente a 168 días o 5 meses y 18 días de trabajo voluntario
Proyectado al trabajo de 1 Vocal, 1 veedor y 2 estudiantes	16	10	40	Equivalente a 280 días o 9 meses y 10 días de trabajo voluntario

Servicios Públicos Domiciliarios, lo que pasa en Pasto

Desde el mes de junio 2011, hacia finales del mes de Diciembre de 2011, el CASPD recibió 404 PQR's por parte de ciudadanos y ciudadanas. El número de ciudadanos que acudió al Centro Ciudadano mantuvo un promedio de más de 57 personas por cada mes.

En tema de Servicios Públicos Domiciliarios, los ciudadanos de Pasto tienen serias necesidades en el tema de Energía Eléctrica. Ellos consultan reiteradamente el Centro además en temas de Agua, Acueducto y Alcantarillado, residuales los casos de Aseo y Telecomunicaciones.



Estos son unos, entre los datos más relevantes que salen de los primeros siete meses de actividad de defensa de derechos que el Centro de Atención en Servicios Públicos Domiciliario (CASPD) de la ciudad está ofreciendo de manera gratuita a sus habitantes.

Pasto: Total casos (junio-diciembre 2011)		
Energía	158	39%
Agua y Alcantarillado	143	35%
Telecomunicaciones	46	11%
Gas	32	8%
Aseo	25	7%
Total Casos	404	100%

Tabla 2. Número y % de casos atendidos por Servicio Público

	Junio		julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Dic		Total
Energía	66	43%	25	40%	9	30%	20	50%	12	30%	13	25%	13	52%	404
Agua y Alcantarillado	41	27%	16	25%	15	50%	18	45%	23	58%	24	45%	6	24%	
Gas	26	17%	6	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Aseo	12	8%	5	8%	0	0%	1	3%	0	0%	4	8%	3	12%	
Telecomunicaciones	8	5%	11	17%	6	20%	1	3%	5	13%	12	23%	3	12%	
Total	153	100%	63	100%	30	100%	40	100%	40	100%	53	100%	25	100%	



Energía Eléctrica

En la ciudad de Pasto corresponde prestar el servicio de Energía Eléctrica a la empresa CEDENAR ESP S.A.

En lo relacionado a la Energía Eléctrica, los ciudadanos consultan prioritariamente en el Centro Ciudadano por motivos relacionados con la sobrefacturación del servicio, la cual es antecedida por un cambio de medidor.

Los ciudadanos consultan reiteradamente por los derechos que les asisten como usuarios frente al accionar de las cuadrillas de contratistas del prestador, al momento de inspeccionar las acometidas y ser informados de fraudes o conexiones directas, en estos casos, los procedimientos del prestador vulneran los derechos de los ciudadanos.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Energía Eléctrica	Sobrefacturación	23	14	2	2	5	7	2	55	35%
	Desviación significativa del consumo	28	3	4	12	3	1	6	57	36%
	Suspensión del servicio	0	2	0	1	0	0	2	5	3%
	Defraudación de fluidos	0	0	1	2	0	0	1	4	3%
	Refinanciación de la deuda	15	6	3	2	4	5	2	37	23%
Energía Eléctrica		66	25	10	19	12	13	13	158	100%

Agua potable y Alcantarillado

En la ciudad de Pasto corresponde prestar el servicio de Agua Potable y la conducción de aguas residuales a la empresa EMPOPASTO S.A. E.S.P, prestador que es de gran recurrencia en las consultas de los usuarios, por diferentes motivos, entre los que se encuentran sobrefacturación, desviación significativa del consumo, suspensión del servicio entre otros.



Servicio	Descripción	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Tot	%
Agua y Alcantarillado	Sobrefacturación	20	10	7	10	9	5	4	65	45%
	Desviación significativa del consumo	16	6	3	0	4	12	2	43	30%
	Suspensión del servicio	5	0	5	8	7	6	0	31	22%
	Defraudación de fluidos	0	0	0	0	3	1	0	4	3%
Agua y Alcantarillado		41	16	15	18	23	24	6	143	100%

Telefonía

En el transcurso del segundo semestre del año 2011, se atendieron consultas ciudadanas referidas a la empresa TELEFÓNICA TELECOM S.A., por motivos de falsa publicidad, terminación de contrato de condiciones uniformes y deficiente prestación del servicio, sobrefacturación.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Telefonía	Incrementos en los consumos facturados.	3	2	2	1	5	7	3	23	50%
	Publicidad engañosa	3	5	1	0	0	2	0	11	24%
	Terminación del contrato de condiciones uniformes	2	4	3	0	0	3	0	12	26%
Telefónica		8	11	6	1	5	12	3	46	100%



Gas Natural

En Pasto operan dos empresas de Gas Domiciliario, Montagas y Super Gas de Nariño respectivamente, las cuales proveen GLP en cilindros de 100 y 50 libras, las consultas generadas en el Centro Ciudadano se concentran en asuntos sobre el precio del GLP, en temporadas de escasez o desabastecimiento y en un porcentaje reducido, los ciudadanos consultan o reclaman por el servicio de atención al cliente, que prestan las mismas.



Sin embargo, se hace necesario el funcionamiento de una oficina de pesas y medidas, ya que por el momento el ciudadano no tiene conocimiento sobre la real cantidad de GLP que contiene cada cilindro, y dicho sea de paso, el problema de fondo de la problemática del gas se debe a la falta de gasoductos y empresas de Gas Domiciliario, ya que actualmente se cuenta con dos empresas entre las cuales no varía el precio del cilindro.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Agst	Sept	Oct	Nov	Dic	%	Total
GAS	Incremento en los costos de distribución y transporte de GLP	16	6	0	0	0	0	0	68%	32
	Información y orientación general	10	0	1	0	0	0	0	35%	
Totales Gas Natural		16	6	2	0	0	0		100 %	



Aseo

En la ciudad de Pasto, la empresa de Servicio Público de Aseo es EMAS S.A E.S.P y los casos en los cuales los usuarios consultan en el Centro Ciudadano tratan de incrementos en los consumos facturados, es decir sobrefacturación, alto costo en el servicio, cambio de estrato, entre otros.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Aseo	Incrementos en los consumos facturados. Cuotas de acuerdos	11	5	0	1	1	4	3	25
Total		11	5	0	1	1	4	3	25

Cómo se manejó para solucionar los casos

En cada caso en particular, los operadores del Centro Ciudadano realizaron las acciones administrativas pertinentes, dando como resultado Derechos de Petición, Recursos de Queja, de Reposición, Acciones de Tutela, diligencias de descargos en procesos administrativos sancionatorios que la empresa adelanta a los usuarios por presumibles defraudaciones de fluidos y solicitudes de información sobre los servicios que presta el Centro Ciudadano.

Adicional a lo anterior, se solicitó por parte del Centro, revisiones, aclaración y reliquidaciones en las deudas de los ciudadanos.

A nivel general, los criterios de orientación que se tuvieron en cuenta para adelantar las respectivas acciones de protección en función de las necesidades del usuario y teniendo en cuenta los mecanismos a disposición, fueron los siguientes:

Orientación – Intervención por parte del CASPD	N°	%
Asesoría al usuario y presentación al CAPSD	30	7%
Se orientó elaborar Derecho de Petición	40	10%
Asesoría para elaborar un Derecho de Petición solicitando la suspensión del costo infringido sin autorización	26	6%
Asesoría para elaborar un Derecho de Petición solicitando el motivo del costo infringido	33	8%
Se orientó elaborar solicitud de visita y acometida en su casa	26	6%



Derecho de Petición solicitando información y documentación por el caso que se presento	57	14%
Se orienta Derecho de Petición solicitando revisión de facturación y lecturas	30	7%
Derecho de petición anexando las solicitudes de adquisición del servicio	20	5%
Derecho de Petición solicitando motivos del incremento en las facturas	45	11%
Elaborar escrito informal con aspectos claves y pruebas para Derecho de Petición	15	4%
Intervención directa ante el operador	20	5%
La empresa no está obligada a suscribir los convenios	9	2%
Pago de las sumas adeudadas y solicitud de facturas	17	4%
Se orientó elaborar Derecho de Petición solicitando reembolso o descargado de la factura el costo de este material, copia original de las actas de visita	20	5%
Se orientó en la utilidad, términos y mecanismos de defensa del usuario	16	4%
Total	404	100%

Formato de seguimiento a casos y sistema de recepción de reclamaciones

Como ejemplo del trabajo, se presenta la actividad del CASPD del mes de noviembre de 2011, cuando llegaron al centro 53 casos. El sistema de recepción de reclamaciones en Pasto clasifica los tipos de reclamaciones que llegan al centro en simples y complejas.

Consulta Simple: Procedencia de agotamiento por vía administrativa, es decir es susceptible de realizar Derecho de Petición. Se dan en las siguientes situaciones: aumento en la tarifa del servicio, desconocimiento de las reglas del contrato de condiciones uniformes, cambio de estrato por parte de la empresa, es decir, estratificación, por deficiente prestación del servicio, daño en redes o acueducto y reliquidación del valor adeudado por el usuario.

Consulta Compleja: Procedencia de agotamiento por vía administrativa y/o susceptible de Acción de Tutela por presencia de menores de edad, adultos mayores, o personas en situación de discapacidad, es decir, susceptible el agotamiento de la vía administrativa y Acción de Tutela. Estos casos se presentan por suspensión del servicio público y notificación de procesos administrativos sancionatorios, etapa de descargos o aporte de pruebas.



De los 53 casos, como se puede ver en la tabla, la mayoría (27) son clasificados como Consulta Simple.

En el gráfico, se observa el número de mecanismos jurídicos realizados en el CASPD discriminados por tipo de consulta y el posterior agotamiento de la vía administrativa y constitucional.

Esquema consolidado de mecanismos jurídicos mes de Noviembre de 2011										
Tipo consulta	Mecanismo jurídico		Motivo		Recurso		Resuelta		SSPD	Constitucional
					S	N	S	N	Resuelve	
27	simple	27	DPS		VDA	2			2	AT
				1	SFC					
				13	RRD					
				1	SFC+PA					
				3	SFC+IEU					
				1	IEU+RDD					
				1	DFL					
				1	TCCU					
				1	SF					
				1	DFL+VDP					
				1	NA					
	Compleja									
22		22	DPC	2	SFC	1				
				7	VDA					AT
				1	SS					
				1	SS					
				2	DSC					
				1	ALP					
				2	SXDFL					
				1	TCCU					
				1	IEU					
				1	IEU+CE					
				1	RRD+SS					
				1	DSC+IEU					
4	PA									



Motivo	Convenciones
Vulneración derecho mínimo agua potable	VDA
Vulneración al debido proceso	VDP
No aplica	NA
Incapacidad económica manifiesta Usuario	IEU
Terminación de contrato condiciones uniformes	TCCU
Sobrefacturación	SFC
Desviación significativa consumo	DSC
Cambio de estrato (Estratificación)	CE
Apertura de proceso administrativo	PA
Suspensión del servicio	SS
Derecho de petición simple	DPS
Derecho de petición complejo	DPC
Acción de Tutela	AT
Reliquidación y Refinanciación deuda	RRD
Defraudación de Fluidos	DFL
Sanción por Defraudación de Fluidos	SXDFL

Confluencia de ciudadanos

En la ciudad de Pasto, se ha identificado que los sectores de la periferia urbana, constituyen la zona de alto impacto, en Servicios Públicos de Agua Potable y Energía Eléctrica, ya que en dicho sector se localizan los casos emblemáticos que han sido objeto de acciones constitucionales.

La distribución administrativa de la cabecera urbana está dividida por comunas de acuerdo al sector de la ciudad donde se encuentre cada una, dando lugar a las doce comunas, actual distribución de la ciudad.



Específicamente en la tabla que a continuación se presenta, se detalla un consolidado por comunas.

Confluencia en el Centro Ciudadano por comuna de la ciudad

Comuna	N°	%
1	70	17%
2	26	6%
3	24	6%
4	22	5%
5	27	7%
6	29	7%
7	23	6%
8	39	10%
9	21	5%
10	86	21%
11	16	4%
12	21	5%
Total	404	100%

Como se expresó en el capítulo 5 y como destaca la tabla a continuación, la gran mayoría son mujeres.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Género	Mujeres	111	44	19	27	30	40	19	290	72%
	Hombres	42	19	11	13	10	13	6	114	28%
Género		153	63	30	40	40	53	25	404	100%

Personas vulnerables

En el Centro Ciudadano se registraron casos de SPD en los cuales el ciudadano tiene una calidad especial de protección como lo son las personas en situación de desplazamiento, adultos mayores, y personas vulnerables, mujeres cabeza de hogar.



En los mencionados sectores de la población, se registran incapacidad económica manifiesta, ya que sus núcleos familiares se encuentran en proceso de estabilización económica debido a sus condiciones de vulnerabilidad.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Total	%
Personas vulnerables	Desplazado	0	3	1	2	0	0	0	6	3%
	Muyeres cabeza de hogar	75	12	2	15	12	10	5	131	59%
	Vulnerables menores	7	9	4	7	5	5	6	43	19%
	Vulnerables adultos mayores	10	11	3	9	3	3	2	41	19%
Tot.		92	35	10	33	20	18	13	221	100%

Casos emblemáticos

A continuación se exponen los casos más relevantes en los cuales el GDH ha intervenido realizado el mecanismo jurídico correspondiente para este tipo de casos de reiterada consulta en el Centro de Servicios Públicos Domiciliarios.

Diciembre de 2011

Se realizaron 6 tutelas:

- 4 exigiendo el reconocimiento al *mínimo vital del derecho al Agua*.
- 2 intentando consolidar un precedente en decisiones judiciales al reconocimiento al *derecho a la prestación del servicio de Luz*, fundamentadas estas últimas por condiciones de pobreza y existencia de infancia, tal como se realiza en los casos de suspensión del agua cuando existe tercera edad, personas con enfermedades o infancia.

Lastimosamente y aunque era suposible la respuesta, se falló en los 2 casos de derecho a la luz en contra de los usuarios, al no existir ningún precedente ni articulado en la Ley 142 y demás que regulen SPD, en donde se consagre tal *mínimo vital*.



Sin embargo, se cree importante la acción y de ser necesario la seguiremos haciendo, en la medida en que gran cantidad de similares casos pueden generar una sentencia beneficiosa hacia las garantías sociales en la prestación de SPD, sobre todo, a la más necesitada.

Agosto 2011

- En el mes de agosto, llegaron 4 casos en facturación de EMAS superiores al millón de pesos (\$ 1.000.000), preocupante cifra al ser el servicio de Aseo, pese a su importancia, uno de los más baratos por regla general.

Julio 2011

- Se recopilaron casos en los cuales los ciudadanos informaron al Centro Ciudadano del procedimiento realizado por las contratistas de la empresa de Energía Eléctrica CEDENAR, sobre allanamientos ilegales por parte de los contratistas del prestador, con el objetivo de adjuntar pruebas para comprobar el fraude de línea directa del Servicio Público nombrado.

Este tipo de conductas, reiteradas, en la práctica legal es una causa de nulidad de lo actuado por la empresa por violación del debido proceso del usuario. Para solucionar esta situación, los Comités de Desarrollo y Control Social, han realizado reuniones con las cuadrillas de estas empresas para realizar un compromiso de parte de los contratistas con los usuarios.

Sin embargo este tipo de acercamiento ha disminuido el problema pero no lo ha resultado debido a que al Centro de Atención en SPD todavía siguen llegando usuarios con el mismo problema.

Lo anterior es una de las causas repetitivas y reiteradas por parte de los contratistas con los usuarios. A continuación unos casos más:

- Se registraron diversas coacciones por parte de los abogados de la empresa CEDENAR para la firma de las conciliaciones. En igual sentido, este comportamiento da pie para que el usuario pueda pedir la anulación de lo actuado por violación del debido proceso y en ocasiones, por vicios al firmar los documentos legales que los abogados de las empresas llevan al usuario a firmar sin conocer en realidad lo que está firmando.



- Se refiere al fraude por acometida directa por parte del usuario, para ejemplo se ilustra el caso de quien contrata de forma verbal a un maestro para que realice la soldadura del antejardín de la casa del usuario, es una práctica común por no decir generalizada en el gremio de soldadores a domicilio, conectar cables en línea directa a la maquina soldadora, este hecho fue revisado por una cuadrilla de CEDENAR, tomando fotos de la acometida directa y reportando este como fraude en línea.
- El usuario consultó al Centro y fue asesorado: las pruebas que había recolectado el prestador no eran pertinentes para comprobar que el usuario había realizado dicha conexión; se recomendó al usuario la recolección de nuevas pruebas para demostrar que el usuario no había tenido autoría en el hecho que CEDENAR toma como fraude. En este caso, el usuario reiteró que el prestador había vulnerado el debido proceso, al imputarle una multa por el valor de 2'000.000 de pesos, se realizó el respectivo recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la empresa para que se realice nuevamente el proceso al usuario.

Energía Eléctrica y Desplazados: problemática del Barrio Juan Pablo Segundo

Seguimiento al caso de Juan Pablo Segundo, en cuanto a la problemática de la desconexión de Energía Eléctrica a la mayoría de los habitantes de este barrio de población desplazada. Se ha procesado la información recolectada en trabajo de campo realizada en dicho barrio, localizado en el sector noroccidental de la ciudad de Pasto; el objetivo de esta visita fue observar de primera mano la situación real de los usuarios.

En relación a lo anterior, se verificó también que en habitaciones de 5 casas existen filtraciones de agua y humedades. En relación a dicho proceso de licitación, que la causa fundamental por la cual el servicio público de Energía Eléctrica se ve incrementado y se constituye en un consumo injustificado, se debe a que en el proceso de licitación pública, el contratista encargado de colocar el cableado del barrio mencionado no instaló el cable según las especificaciones técnicas requeridas dando como consecuencia de la instalación, un cable de más bajo calibre el recalentamiento y la pérdida de Energía Eléctrica.

Se hizo el mecanismo jurídico legal y en el mes de Enero de 2012, CEDENAR S.A., Empresa prestadora de Energía Domiciliaria, reconoció el error de medición eléctrica en los hogares del sector Juan Pablo Segundo, pues la facturación radicaba cuando 1) no se encontraban habitando las casas que se otorgaron a personas vulnerables y en estado de desplazamiento forzado (203 casas) y 2 no existían medidores cuando las facturaciones por parte de CEDENAR comenzaron.



Por tales razones y debido a la prohibición existente por la Ley 142, CEDENAR S.A. en reunión sostenida con algunos Vocales de Control e integrantes del GDH, se comprometió a realizar la disminución de dicha facturación no registrada.

Problemáticas Telefónica Telecom

No se ha logrado respuestas positivas por parte de dicha empresa a los Derechos de Petición y demás actuaciones surtidas por los usuarios desde el CASPD. Los casos más consultados por los usuarios de Telefónica se refieren al desconocimiento del valor que se le cobra al usuario y la variación de las cláusulas del contrato de condiciones uniformes.

En reiteradas oportunidades, el accionar de Telefónica Telecom se basa en no permitir al usuario conocer el contrato de condiciones uniformes, no facultar acorde a la legislación tributaria vigente y vulnerar el derecho de los usuarios al debido proceso en los Call center de atención al usuario. Por lo anterior, el GDH ha realizado mecanismos jurídicos tendientes al restablecimiento de los derechos de los usuarios. A continuación hay un caso tipo.

La situación de la señora Cifuentes con la empresa COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP, se puede sintetizar así: el usuario tomó el plan trío que la empresa ofrecía con un descuento de 50% en los seis meses, sin embargo, a pesar de que en el contrato es claro sobre los seis meses de descuento, la empresa prestadora desconoce el contrato y unilateralmente solo le realiza el descuento por tres meses. En razón a lo anterior, el GDH atendió el caso refiriéndose a éste como un “caso tipo” en el sector de Telecomunicaciones. A continuación, se presentan apartes del recurso interpuesto. Argumentos de la impugnación:

1. El prestador ha vulnerado de manera flagrante las condiciones contenidas en el contrato de condiciones uniformes conseguido en internet debido a que el prestador jamás dio una copia del mismo. En razón de lo anterior, se recuerda la cláusula cuarta: derechos del suscriptor o usuario; recuerda que el Suscriptor o Usuario tiene derecho: a) A la prestación de un servicio continuo y de buena calidad. b) A que se le midan los consumos reales con los instrumentos de medida técnicamente apropiados. c) A que se le facture oportunamente. d) A conocer el Contrato de Condiciones Uniformes o las modificaciones al mismo y a que se le entregue una copia cuando así lo solicite. La entrega podrá hacerse por cualquier medio que la ciencia y la tecnología hagan disponible.



2. La contestación realizada por el prestador a la petición interpuesta viola el artículo 10: a que se respeten las Condiciones Uniformes del Contrato aquí previstas, y a que se cumplan las Condiciones Especiales cuando se pacten, para los servicios que recibe. De igual manera, viola el Artículo 19: a terminar el contrato en los términos previstos en estas Condiciones Uniformes.

De lo antes mencionado y de las pruebas recolectadas, se deduce que existe el desconocimiento del derecho al debido proceso, a una facturación justa y al respeto por las condiciones inicialmente pactadas entre el usuario y el prestador del servicio.

Por lo tanto, se solicitó la aplicación de la RESOLUCIÓN No. 1732 DEL 2007 ARTÍCULO 2 “FAVORABILIDAD DE LOS USUARIOS”: Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el operador y el suscriptor y/o usuario será decidida a favor de éstos últimos, de manera que prevalezcan sus derechos.

Y ARTÍCULO 8 “DEBER DE INFORMACIÓN”, los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos y en todo momento durante su ejecución, deben suministrar a los suscriptores y/o usuarios información clara, veraz, suficiente y precisa acerca del servicio ofrecido y suministrado.

Esto es, lamentablemente, lo que pasa a menudo en el tema de afectaciones de los derechos en tema de telecomunicaciones.

Alcantarillado y Saneamiento Básico

En este caso, la Corporación Autónoma Regional de Nariño – CORPONARIÑO, al tramitar la licencia ambiental de la quebrada San Andrés, no ha realizado las acciones pertinentes para que la resolución que emitió se cumpla. En este caso, el GDH realiza el análisis correspondiente y elabora el mecanismo jurídico correcto para que se revise el caso del usuario y se tomen las medidas que el caso amerita. A continuación se transcriben apartes de la petición realizada:

1. Realizar las gestiones pertinentes para establecer la FRANJA DE PROTECCIÓN URBANA en los 5 metros de lado a lado del proyecto de Acueducto y canalización de la quebrada San Andrés. Se envió un Derecho de Petición ante el Departamento Administrativo de Planeación Municipal e instituciones a que haya lugar, para dar debido cumplimiento a los “Términos de Referencia de Plan de Manejo Ambiental” del Proyecto de Canalización, según la Ley.



2. Dar cumplimiento a las obligaciones de restaurar el Medio Ambiente y los Recursos Naturales afectados por el “Proyecto de Canalización Quebrada San Andrés” – en respuesta a la Procuraduría Judicial, Ambiental y Agraria-, ya sea en la construcción de un parque o sitio de juegos de recreación, una obra peatonal o cualquier otra que en realidad genere: a) el bienestar de los habitantes del sector (en consonancia al Plan de Manejo Ambiental de Marzo 8 de 1996); b) el debido mejoramiento de las condiciones de vida de los propietarios colindantes a la construcción. Hoy en día, estos ciudadanos continúan siendo afectados por las cuatro cajas de canalización de la Quebrada San Andrés destapadas que generan el estancamiento de aguas lluvias en los sectores en tierra, teniendo como consecuencia los lodazales que deterioran la salud de los habitantes de estos inmuebles y el deterioro físico de dichas construcciones.

3. Estipular, mediante Resolución, la prohibición de construcciones por parte de los tres propietarios de los lotes ribereños a las cajas y alcantarillado producto del proyecto, ello con el fin de poder ejecutar las respectivas construcciones obedientes al Plan de Manejo Ambiental, y del mismo modo, lograr avalar la servidumbre administrativa tácita entre los tres propietarios.

Aquí se observa como una prestación inadecuada en tema de saneamiento básico afecta no solo la calidad del servicio sino también el medio ambiente y sobre todo la salud de los ciudadanos.

Derecho al suministro mínimo vital de Agua Potable

Caso 1 (julio de 2011)

Es de la mitad del 2011 el caso especial de la señora Zoila. De verdad son de gran afluencia esta tipología de casos, en los cuales la empresa vulnera de manera reiterada los derechos de las personas de especial protección por el ordenamiento jurídico, siendo el prestador conocedor de la situación debido a las visitas de trabajo social de la empresa EMPOPASTO E.S.P.S.A.





La señora usuaria es una persona de avanzada edad, abuela adulto quien tiene a cargo cinco nietos menores de edad con los cuales convive, de 3, 10, 9, 3 y de 12 años, quienes residen en la casa de habitación de estrato (1 bajo bajo) en condiciones precarias.

Para poder sostener a los menores, trabaja en un puesto de ventas populares en el mercado el Potrerillo donde trabaja comercializando animales de cría, lo que obtiene es un mínimo vital con el cual de alguna manera logra cubrir las necesidades básicas de los pequeños. Sin embargo, dicho ingreso no le permite cubrir el costo de consumo del servicio de Agua Potable suministrado por el prestador.

Dicha situación se ha prologando en el tiempo generando una suma cuantiosa por consumo, esto debido a que no tiene la capacidad económica suficiente para sufragar dicha deuda aunque en reiteradas oportunidades ha buscado la manera de pagar; las cuotas son demasiado altas y el prestador no tiene en cuenta la situación de la señora Zoila.

En las actuales circunstancias, la empresa prestadora del Servicio Público de Agua Potable EMPOPASTO S.A E.S.P, ha suspendido totalmente el servicio en la habitación de la casa desde hace aproximadamente una semana lo cual ha puesto en grave riesgo la salud de la señora Zoila y la de los menores de edad mencionados, quienes padecen los rigores de la escasez del líquido vital en su salud, lo cual ha empeorado de sobre manera la salubridad del hogar, ya que sin agua potable los pequeños pueden ser fácilmente víctimas de enfermedades derivadas de las condiciones en las que se encuentran, es decir, sin agua para satisfacer las necesidades básicas mínimas de un ser humano.

Paso a paso, toda la historia con las acciones de defensa:

- La empresa ha decidido cortar el suministro de agua potable.
- El 12 de julio de 2011 interpuso Derecho de Petición ante la empresa prestadora en el cual solicitó se restablezca el suministro.
- El 21 de julio de 2011 la empresa contesta la petición mencionando los requisitos de acuerdo de pago y señalando que la cuota inicial fijada por la empresa es de QUINIENTOS MIL PESOS (\$ 500.000.00), y que dicha cuota se deberá normalizar con la abogada externa que para el efecto tiene la empresa.
- El 08 de agosto de 2011, se dio contestación a la respuesta al derecho de petición, solicitando la protección de los derechos de los menores de edad y de la persona defendida, en calidad de adulto mayor para que la empresa reliquide el valor adeudado y el restablecimiento del suministro mínimo de agua potable.
- El 26 de agosto de 2011, la empresa prestadora reitera la decisión y fija un nuevo valor de DOSCIENTOS MIL PESOS (\$ 200.00.000).



- Esta propuesta de acuerdo de pago no se aceptó por parte de la defensa, ya que el valor total de OCHO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA MIL OCHOCIENTOS DIEZ PESOS no corresponde a un valor real de consumo. Dicho valor fue tasado en desconocimiento de los derechos contemplados en el la Ley 142 de 1994 y la Constitución Política en relación al debido proceso.
- El los días siguientes, se notifica que este caso ha surtido traslado en subsidio de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos.
- El 20 de septiembre de 2011, la empresa suspende de manera definitiva el suministro mínimo de agua potable.
- Nos obliga a responderle mediante el recurso de reposición y en subsidio de apelación de la mencionada orden de suspensión.

Del análisis de caso en mención se puede corroborar que la empresa actúa de manera negligente en desconocimiento de derecho al debido proceso que tiene el usuario y estando el caso en reclamación, hace caso omiso de la vía administrativa y toma la decisión de suspenderle el servicio, lo cual es una actuación ilegal.

Sin embargo, no obstante la respuesta de la Superintendencia fue tardía luego de más de dos meses realizó la contestación de la apelación confirmando la decisión ya tomada por empresa.

Conclusión de la historia, el Juzgado Sexto Civil Municipal de Pasto 28 de octubre de 2011, en relación a la acción constitucional realizada por la asesoría del Centro Ciudadano, ordenó a la empresa la reconexión dentro de 48 horas, del Servicio Público Domiciliario de Acueducto.

En conclusión, cabe recordar la protección constitucional especial a la mujer cabeza de familia:

En sentencia C-184 de 2003, la Corte consideró que en desarrollo del mandato constitucional contenido en el Artículo 43, es legítimo que el legislador otorgue una protección especial a la mujer cabeza de familia, para que ésta pueda proteger al grupo familiar que depende de ella, en especial a los niños.

Dijo esta providencia: “Constitucionalmente no es admisible que un hombre cabeza de familia solicite que se le extienda una medida adoptada por el legislador en apoyo a la mujer cabeza de familia, con base en una supuesta vulneración al principio de igualdad, cuando precisamente el Artículo 43 de la Carta Política, tiene por finalidad servir de sustento constitucional al legislador y al Estado en general para que adopte medidas a favor de ese grupo sin tener que extenderlo a otros, en especial su punto de comparación inmediato, el de los hombres en las mismas circunstancias.



No obstante, la Corte ha señalado que las acciones afirmativas deben respetar la Constitución para evitar, entre otros, que se conviertan en medidas irrazonables o desproporcionadas, que se traduzcan en discriminaciones en perjuicio de otras personas o grupos, o que desconozcan los derechos constitucionales de otros sujetos.

Como en este caso, la medida de apoyo se funda en una cláusula constitucional que expresamente define a las mujeres cabeza de familia como un grupo separado y distinto destinatario de acciones afirmativas y la medida no implica la distribución de un recurso escaso, ni comporta en sí misma un perjuicio para otros sujetos que pudieran aspirar a recibir, en lugar de la mujer cabeza de familia, el derecho especial reconocido.”

Así las cosas, la protección otorgada en la norma no es entonces a la mujer por el sólo hecho de ser mujer, sino por el contexto dentro del cual se encuentra, es decir, tener a su cargo la responsabilidad de la familia.

Caso 2 (noviembre de 2011)

La tipología del caso del señor Luis Alberto es de especial consulta en el Centro Ciudadano y representa una de las necesidades más prioritarias de la comunidad: escasos recursos económicos, como en el caso en mención, es decir personas que se encuentran en incapacidad económica manifiesta.

En la casa del señor Luis Alberto, residen sus padres, son adultos mayores quienes padecen enfermedades propias de su edad, ambos usan pañales para la incontinencia, por lo cual se requieren condiciones que garanticen la salubridad de la casa de habitación en donde residen junto con sus menores sobrinos de 13 y 11 años respectivamente.

Residen en una casa de habitación de estrato (2 BAJO) en condiciones precarias, perciben un mínimo vital y dicho ingreso no le permite cubrir el costo de consumo del servicio de Agua Potable suministrado por el prestador. Dicha situación se ha prologando en el tiempo generando una suma cuantiosa por consumo, esto debido a que tiene la capacidad económica suficiente para sufragar dicha deuda aunque en reiteradas oportunidades ha buscado la manera de pagar a cuotas, sin embargo esto ha sido imposible debido a que la situación económica y social del núcleo familiar es inestable.



En las actuales circunstancias encontrándose en incapacidad económica para sufragar los gastos por concepto del servicio de agua potable, lo cual han hecho que no le sea posible pagar las cuotas, y la empresa prestadora del servicio público de Agua Potable EMPOPASTO S.A E.S.P. ha suspendido el servicio de Agua.

La situación ha colocado en grave riesgo la salud de los adultos mayores y menores de edad que residen en la casa de habitación manifestándose propagación de mosquitos y demás vectores de infección que colocan en grave riesgo la salud por lo que se había visto abocado a recolectar agua de la canaleta para poder realizar la limpieza diaria.

En vista de esta circunstancia los estudiantes del Centro analizaron el caso y se resolvió accionar ante la empresa prestadora del servicio público del agua potable debido a que su accionar vulneraba derechos fundamentales de los adultos mayores y de los menores de edad los cuales gozan de especial protección constitucional.

Es así que efectivamente el Juzgado II Penal Municipal Para Adolescentes de la ciudad de Pasto concede la protección constitucional para el señor y su núcleo familiar por la negligencia en el accionar de la empresa prestadora de Servicios Públicos.

En la sentencia la Judicatura reseña así la actitud de la empresa prestadora:

“Ahora bien, para esta Judicatura resulta reprochable la actitud asumida por la accionada en la medida que si se cuenta con un grupo calificado, como es el de TRABAJO SOCIAL, que garantice un estudio concienzudo de las condiciones de los usuarios, este no se realiza previo a tomar medidas tan severas como la suspensión del servicio de Agua Potable, siendo este además un líquido precioso y fundamental para la vida de cualquier ser humano, procurando evitar así un perjuicio irremediable a las personas que como los padres y sobrinos del accionante; carecen de los recursos económicos para garantizar el pago oportuno de las facturas, y que por su debilidad manifiesta, se constituyen en personas de especial protección por parte del Estado, y por cuanto además, por parte de esta Judicatura se ha tenido conocimiento de varios asuntos en que ha sido repetitiva la vulneración de derechos fundamentales por parte de la accionada, debido a la negligencia y desproporcionalidad en la toma de medidas de coacción para el pago de obligaciones por parte de los usuarios morosos, sin tener en cuenta las condiciones particulares de cada uno”

En este orden de ideas, se consolida la calificación otorgada a la empresa prestadora de Agua Potable como empresa que reiteradamente vulnera los derechos de los usuarios.



Comentarios

Estas historias nos sugieren 4 comentarios: 1. la necesidad de tener mayor cuidado y protección especial con los grupos poblacionales más vulnerable y minoritarios. 2. La importancia de un Centro Ciudadano que permite por lo menos, visibilizar e intentar una solución. 3. La vía que todavía hace falta a las empresas en temas de Responsabilidad Social Empresarial. 4. El rol de la superintendencia, siendo la ciudadanía que percibe su actividad lejana respecto a sus necesidades. 5. Se desprende que es necesario regular el suministro gratuito de Agua Potable para las personas que se encuentra en condiciones de incapacidad económica, por lo tanto, se reitera la necesidad de la modificación o reforma de la Ley 142, para que se contemple una acción propia para estos casos y no se tenga que recurrir a la vía jurisdiccional para resolver este tipo de casos.

Los casos representan sin duda una gran satisfacción para el trabajo de Control Social en el Centro Ciudadano, sin embargo, persiste una amargura relacionada con el porcentaje de personas que estando en condiciones de vulnerabilidad, se encuentran en una situación de afectación de sus derechos fundamentales, sin recibir adecuada y necesaria asesoría.

Casos Excepcionales

En la atención a usuarios que se garantizó en el Centro Ciudadano, se atendieron 13 casos que no tratan de SPD (y por lo tanto se decidió no sumarlos a los 404 en tema de SPD, relacionados con Habeas Data, reporte a entidad financiera, pensiones, Responsabilidad Civil Extracontractual, casos laborales.

Servicio	Descripción	Junio	Julio	Ags	Sept	Oct	Nov	Dic	Tot.
Caso excepcionales	Laboral	0	2	0	2	0	1	0	5
	Responsabilidad Civil Extracontractual	0	0	1	0	1	0	0	2
	Pensiones	2	1	0	0	0	0	0	3
	Habeas data	0	1	0	0	0	1	0	2
	Linderos	0	0	0	0	1	0	0	1
Total		2	4	1	2	2	2	0	13



Principales hallazgos del proceso de Control Social desarrollado por CDCS y voluntarios en el marco del proyecto “Derechos y Desarrollo” en Cartagena

Los hallazgos que se presentan en este capítulo corresponden a los primeros seis meses de funcionamiento del Punto de Atención Ciudadana – PAC- en Servicios Públicos y esperamos que puedan representar un insumo para el diálogo abierto y constructivo entre los actores del sector para el mejoramiento de la calidad, participación y control en materia de Servicios Públicos en la ciudad. Todo esto en función del fortalecimiento de las capacidades de gestión, interlocución y tutela de derechos de la ciudadanía.

La información que se presenta ha sido recopilada, construida y sistematizada por ciudadanos y ciudadanas bajo un enfoque cívico, es decir, desde la perspectiva de los usuarios y usuarias que a diario acuden por orientación al Punto de Atención; por lo tanto, refleja la lectura del ciudadano común frente a las dificultades que observa en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.

En el mismo sentido, el trabajo realizado por el equipo de voluntarios y voluntarias del PAC durante el periodo en referencia, refleja las condiciones generales en la prestación de los Servicios Públicos y nos permite identificar las principales dificultades en distintos



sectores de la ciudad. La metodología empleada por el equipo de trabajo puede ser tenida en cuenta como punto de partida para la construcción de un sistema de monitoreo cívico ciudadano a los SPD.

Esperamos que esta sistematización resulte útil para focalizar acciones de fortalecimiento en la prestación de los servicios e incluir la visión de la ciudadanía en la construcción del desarrollo de la ciudad, de allí que se presente en un tono preeminentemente descriptivo que permita a cada actor identificar y calificar las situaciones de acuerdo a su rol y facultades legales, sean éstas institucionales, empresariales o ciudadanas.

El Contexto

Según proyecciones del DANE para 2012, el Distrito Turístico y Cultural de Cartagena de Indias cuenta con una población estimada de 967.051 habitantes, de los cuales el 34.2% se encuentran bajo la línea de pobreza.³

En cuanto a la vocación económica de la ciudad “las empresas del sector terciario representan el 66% del total de activos de las empresas de la ciudad. Por su parte, la industria manufacturera, aunque no es uno de los sectores con mayor número de empresas, según activos presenta una importante participación en la actividad económica de la ciudad (32,1%), jalonada principalmente por los subsectores de refinerías de petróleo y derivados, sustancias y otros productos químicos, que son altamente intensivos en capital y orientados a los mercados internacionales.

Además, las empresas más grandes de la ciudad pertenecen al sector industrial. Gracias a ésto, Cartagena es la cuarta ciudad de Colombia con la mayor producción industrial, después de Bogotá, Medellín y Cali y la que registra los mayores niveles de productividad laboral del país.

Otra actividad económica muy importante es el Turismo, que además tiene unos efectos multiplicadores por la cadena de servicios asociados al gasto del turista, generando beneficios en otros subsectores económicos.

³ MESEP 2009 GIH DANE 2012



La ciudad posee atributos que la hacen atractiva tanto para los visitantes nacionales como internacionales, su posición geográfica muy cercana al Mar Caribe y su patrimonio histórico y cultural.

Las apuestas productivas para la competitividad le imponen a Cartagena el reto de avanzar en la consolidación de condiciones óptimas de infraestructura que en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, permitan sostener el nivel productivo sin afectar la confiabilidad en la prestación de los mismos, manteniendo los niveles de calidad en lo residencial y lo empresarial.

Cartagena requiere obras de importancia estratégica en materia de Agua Potable y Alcantarillado como la conclusión del Emisario Submarino y la construcción de una nueva estación de agua potable que permita llevar el servicio a las zonas de expansión urbana (incluyendo los corregimientos).

En materia de Energía Eléctrica, es importante asumir las decisiones que permitan definir el mecanismo más expedito para estabilizar y ampliar las capacidades de transmisión y distribución, garantizando la sostenibilidad ambiental, el equilibrio en el ordenamiento territorial de la ciudad y la confiabilidad del servicio evitando afectaciones estructurales a la productividad por deficiencias en la continuidad y confiabilidad del servicio.

También resulta fundamental garantizar las obras de Alumbrado Público en las carreteras de acceso a la ciudad.

En materia de Servicios Públicos Domiciliarios, la ciudad cuenta con coberturas que superan el 90%, sin embargo existen sectores que no gozan integralmente de algunos de los servicios básicos, especialmente en los corregimientos donde aún se aprecia la carencia de uno o varios servicios públicos.

Características de los Agentes Comunitarios y Usuarios Participantes en el PAC

El Punto de Atención Ciudadana – PAC- en Servicios Públicos Domiciliarios está ubicado en el Consultorio Jurídico de la Universidad del Sinú y cuenta con el acompañamiento constante de esta importante institución de educación superior y la Personería Distrital, en aquellos casos cuya urgencia o complejidad lo requieran.



En el mismo sentido, la Alcaldía de Cartagena, a través la Secretaría de Participación y Desarrollo Social, La Oficina Asesora de Servicios Públicos Domiciliarios y La Escuela de Gobierno, han representado un pilar estratégico para la formación del equipo de voluntarios, la constitución de la Mesa Distrital de Servicios Públicos y la puesta en marcha y el posicionamiento de los Puntos de Información y Atención Ciudadana en Servicios Públicos Domiciliarios.

Características de las Voluntarias y los Voluntarios

La operación del PAC como escenario de formación, organización y diálogo entre usuarios, Comités de Control, instituciones y operadores, está a cargo de un equipo de trabajo compuesto por 9 voluntarias y 6 voluntarios, cuyas edades oscilan entre los 27 y los 70 años de edad.

Además de su capacidad de entrega y compromiso ciudadano, este equipo humano se caracteriza por la diversidad en los perfiles y ocupaciones de sus miembros, quienes además de ser voluntarios en el PAC, se desempeñan en labores de liderazgo cívico-comunitario, conciliación en equidad, fotografía, operación de maquinaria a nivel industrial, labores del hogar, topografía, defensa y promoción de derechos humanos, abogacía y Control Social a otras áreas de gestión público – privada.

Al contabilizar el tiempo que las y los voluntarios del PAC dedicaron al fortalecimiento de las capacidades para ejercer Control Social, encontramos que estuvieron compartiendo con los usuarios y usuarias de la ciudad cerca de 1728 horas, que de acuerdo con las condiciones y posibilidades de cada uno, nos muestran una dedicación que varía entre las 48 y las 384 horas semestrales, con un promedio de 115 horas /voluntario durante los últimos seis meses.

A continuación se describen las características de los Agentes Comunitarios participantes en el PAC y el Punto de Información, de acuerdo a sus áreas de incidencia ciudadana y su asistencia al Punto de Atención.

Agentes Comunitarios de Alto Espectro (ACA)

Un análisis más detallado de los perfiles y ocupaciones del equipo de voluntarios (15) nos permite caracterizar a 8 de ellos y ellas como Agentes Comunitarios de Alto Espectro, es decir, personas cuyo accionar social se enfoca en aspectos diversos y multidisciplinarios de su entorno comunitario.



Entre las personas que tienen esta característica, encontramos siete líderes y lideresas cívicos, de los cuales dos son conciliadores en equidad, dos son veedores en áreas distintas a los SPD, una madre comunitaria y Vocal de Control, un promotor de causas ambientales, un defensor de Derechos Humanos.

Con relación al tiempo que dedican a las actividades de Control Social desde el PAC, encontramos que cinco de ellos y ellas dedicaron entre 96 y 384 horas durante el semestre a actividades de formación, motivación y asesoría a usuarios y usuarias de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Agentes Comunitarios con Capacidades Específicas (ACE)

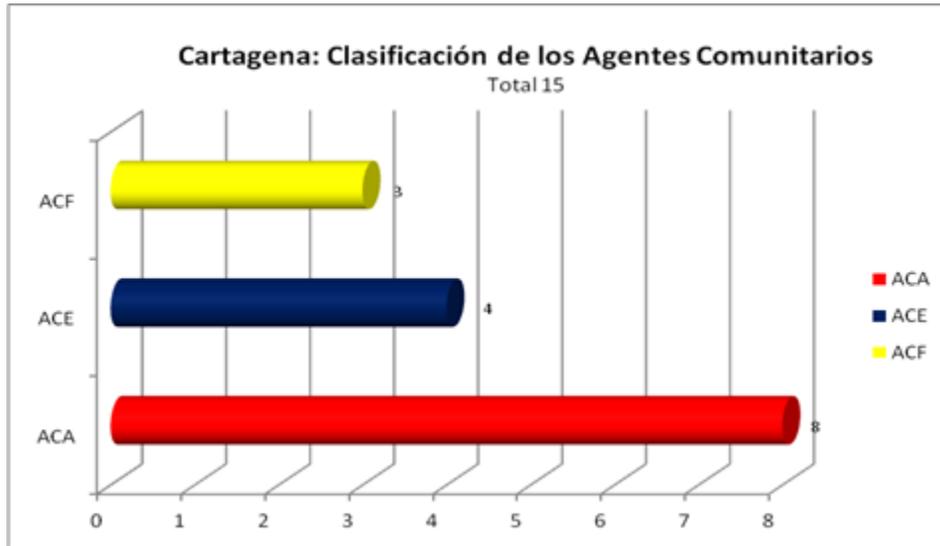
Esta tipología hace referencia a aquellas y aquellos voluntarios cuyo accionar social se centra en aspectos específicos del Control Social y afectan de manera directa su entorno social y comunitario, tal es el caso de 4 miembros del equipo de voluntarios, de los cuales tres se desempeñan como abogadas y uno comparte su tiempo como ayudante de topografía y fotógrafo con actividades de formación en el barrio donde reside, además de su asistencia al Punto de Información.

La asistencia de este grupo de ciudadanos al PAC y al Punto de Información, es en promedio de 8 horas al mes (46 durante el semestre).

Las abogadas, apoyan ambos puntos con labores de asesoría y consulta frente a casos específicos.

Agentes Comunitarios Fluctuantes (ACF)

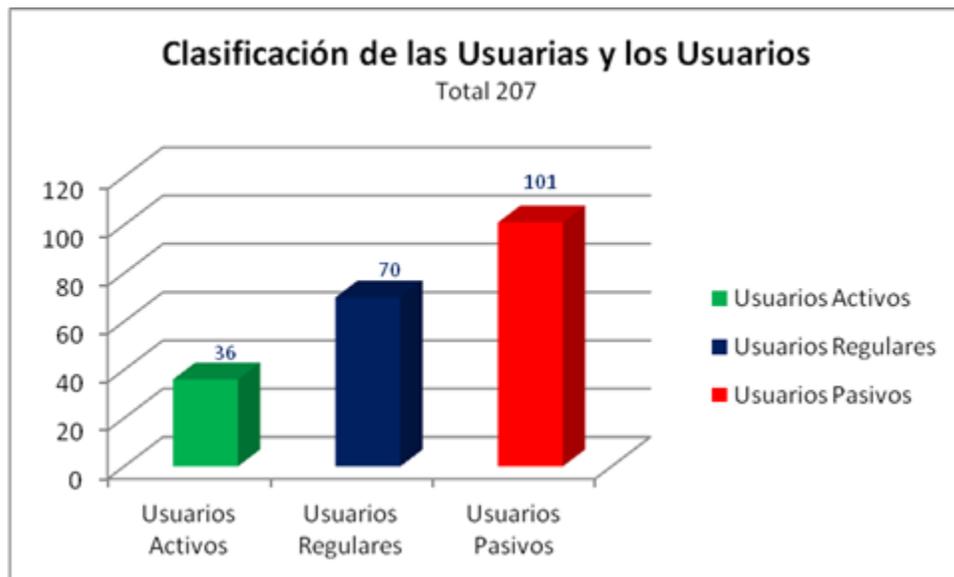
Se clasifica de esta manera a aquellas personas que desarrollan actividades de control de manera esporádica y fluctuante. En el Punto de Atención Ciudadana confluyen tres voluntarios con estas características: una ama de casa, un operador industrial y un veedor cuyos tiempos de dedicación al PAC en promedio fueron de 8 horas al mes (46 durante el semestre).



El esfuerzo y la dedicación que este grupo de personas imprime a su actividades de promoción y defensa de derechos y deberes, así como el impacto que generan en la calidad de vida de las y los usuarios a los que apoyan, hace pensar en la importancia de fortalecer y replicar esta experiencia a nivel local, regional y nacional, partiendo del apoyo decidido de todos los actores estratégicos del sector frente a la continuidad, sostenibilidad, proyección y reconocimiento de esta loable labor social.

Comportamiento de las y los usuarios que utilizaron los servicios del PAC

Para identificar de mejor manera el comportamiento de las y los ciudadanos frente a los ejercicios de Control Social que se activan a través del PAC, los hemos clasificado de acuerdo a sus conocimientos frente al tema que les afecta y a su actitud respecto a las acciones y orientaciones del equipo de voluntarios y voluntarias.



Usuarios Activos (UA)

Para efectos del presente Informe, se consideran usuarios activos a aquellas personas que conocen sus derechos, identifican la situación de Servicios Públicos Domiciliarios que padecen y hacen seguimiento a cada una de las etapas del proceso de reclamación administrativa.

De los 207 usuarios que acudieron al PAC, 85 iniciaron procesos de Control Social con la asistencia de las y los voluntarios mediante la interposición de Derechos de Petición a las empresas prestadoras de SPD.

Solo 36 usuarios, correspondientes al 17% de los 85 que iniciaron procesos son catalogados como activos por haber llevado el proceso de reclamación hasta el final y mantener seguimiento e información constante al caso de la mano de las y los voluntarios. Al respecto observamos que 15 de los casos fueron resueltos favorablemente por la empresa, 9 en contra y 12 se encuentran en trámite.

Usuarios Regulares (UR)

Por usuario regular se entiende al ciudadano que tiene un conocimiento mínimo de sus derechos e inicia acciones legales, pero en ocasiones no aporta pruebas, acepta convenios con la empresa y/ o desiste de las acciones que inició.



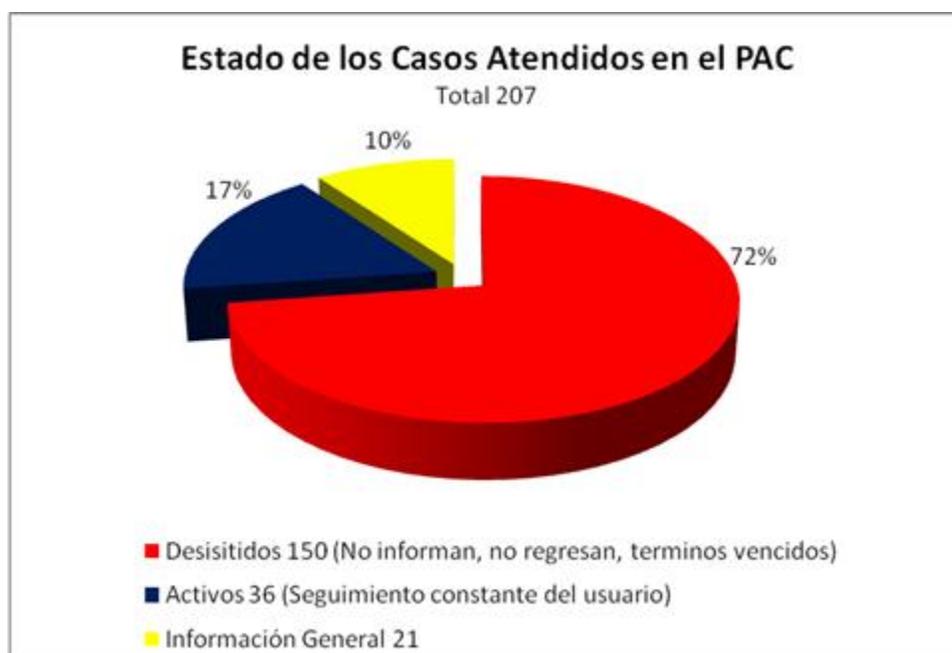
Hacen parte de esta categoría, 70 usuarios que representan el 34% de la población total analizada. En este grupo de usuarios encontramos a 49 de los 85 usuarios que iniciaron procesos de reclamación, pero que nunca informaron sobre los resultados del proceso o desistieron durante el mismo.

En esta clasificación incluimos a aquellas y aquellos usuarios que solicitaron información general encaminada a iniciar ejercicios de Control Social, recibir asesoría frente a situaciones de interés particular y general y solicitar la revisión de escritos dirigidos a las empresas.

Usuarios Pasivos (UP)

Se caracterizan por el desconocimiento de los derechos que tienen como usuarios del servicio, su interés se centra en una acción inmediata tendiente a disminuir el monto facturado y en su mayoría, interpone Derecho de Petición sin importar la contestación por parte de la empresa.

El porcentaje de usuarios pasivos con relación a los activos y regulares fue del 72%, es decir, la gran mayoría de los usuarios desiste de los ejercicios de control y solo un 17% se interesa en los resultados de la gestión adelantada.





Con la clasificación anterior, durante el periodo en referencia, al PAC asistieron 101 usuarios pasivos (el 49%). 19 de estos usuarios se acercaron al Punto de Atención Ciudadana con los términos vencidos para activar los mecanismos de defensa y 82 solicitaron asesoría, pero nunca regresaron con la información solicitada para el estudio de su caso y la consecuente asesoría.

Gestión del equipo de voluntarios ante las solicitudes de los usuarios y usuarias

La tendencia de la gran mayoría de las y los usuarios a desistir de las acciones de Control Social, ha sido la característica predominante durante los primeros seis meses de operación del PAC y motivo de constante preocupación para el equipo de voluntarios en la medida que dicho comportamiento dificulta las labores de seguimiento a los casos, al tiempo que incentiva las condiciones de vulnerabilidad del usuario frente a las empresas prestadoras.

A pesar de la imposibilidad de continuar con cerca del 50% de los casos, se destaca la labor realizada por las y los voluntarios a nivel de orientación y asesoría, facilitando el acceso a información pertinente a cada una de las personas que acudieron al PAC.

El Derecho de Petición sigue siendo el mecanismo más utilizado para establecer comunicación con las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, sin embargo, se evidencia una actitud de abandono que generalmente conduce al vencimiento de los términos para interponer recursos y en los casos de solicitudes de información, no es posible avanzar en los procesos de asesoría porque las y los usuarios no remiten la información al equipo de voluntarios.

10 **MI GENTE**

“NO MÁS ABUSOS”

Cartagena tiene seis comités de servicios públicos listos para velar y defender los derechos de los usuarios.

Jessica Ponce Aguirre

“Soy madre cabeza de hogar, vivo con mis tres hijos y el otro día cuando llegamos a la casa encontramos que nos habían cortado el servicio de gas sin que nadie estuviera presente, sin ninguna notificación y estando al día en el pago y en la empresa pretendían que pasáramos todo el fin de semana así porque no había quien reconectara el servicio, eso es un abuso”, dijo María Juliana Piñeres, del barrio La Campaña.

Casos como el de María Juliana son el pan de cada día en nuestra ciudad por eso seis Comités de Desarrollo y Control Social están listos para defender los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios (aseo, acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y gas) que utilizamos.



Si no sabe cómo hacer un reclamo ante la empresa prestadora del servicio público domiciliario con el que tiene problemas puede dirigirse a comités donde uno de sus vocales lo podrá asesorar y representar para encontrar la solución. Foto: AGENCIAS



¿QUÉ SON LOS COMITÉS?

Los comités son el resultado del proyecto “Derechos y Desarrollo”, implementado por las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD y el respaldo de la Alcaldía Mayor y tienen como objetivo ejercer control social y derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

¿QUIÉNES LOS CONFORMAN?

El comité es un organismo creado por usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de los servicios públicos domiciliarios. 139 líderes y ciudadanos recibieron formación como promotores de los comités de desarrollo y control social, reconocidos por la Oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía de Cartagena, motivados por las problemáticas que se viven en sus barrios ya que de esta manera “pueden ser parte de la solución, si trabajan juntos por el bien común”.

En 85 de los casos presentados las y los voluntarios apoyaron a los usuarios con la interposición de Derechos de Petición en las modalidades de solicitud de información y queja, de los cuales 21 fueron el inicio de procesos de defensa del usuario en sede de la empresa.

En estos momentos, se desconoce el resultado de la gestión en 49 de los 85 casos debido a la ausencia de respuestas e información por parte de los usuarios.



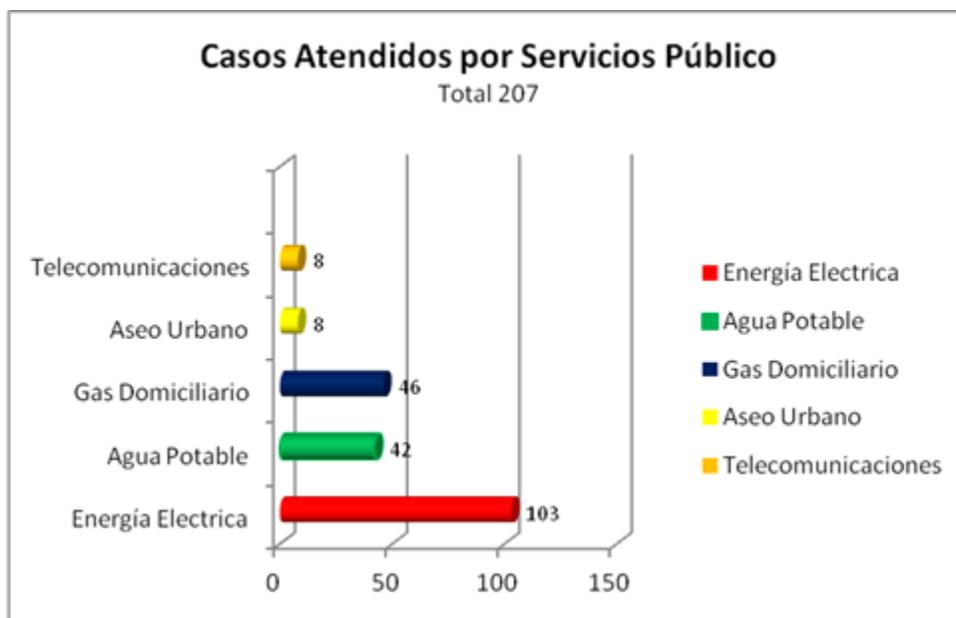
El desconocimiento frente a los mecanismos y procedimientos de Control Social en materia de SPD, es un factor preocupante en la medida que incrementa las posibilidades de vulneración de derechos e impide a las empresas prestadoras plantear soluciones frente al descontento generalizado de las y los usuarios.

Este panorama invita a multiplicar esfuerzos a nivel técnico, humano y financiero para fortalecer procesos de formación e información más agresivos en materia de defensa y promoción de derechos y deberes, así como profundizar en estrategias pedagógicas que faciliten al ciudadano común (desde la escuela y la cotidianidad) la incorporación de la Participación y el Control Social como base cultural de sus proyectos de vida.

Los organismos de control, las empresas prestadoras, los gobiernos locales y la academia están frente al reto de liderar este proceso de transformación cultural.

Contenido y ubicación general de los casos atendidos a través del PAC

Una primera lectura de los 207 casos analizados por el equipo de voluntarios y voluntarias del PAC, muestra la prevalencia de solicitudes de orientación, asesoría e intervención respecto al servicio de Energía Eléctrica, las cuales representan el 50% del total.



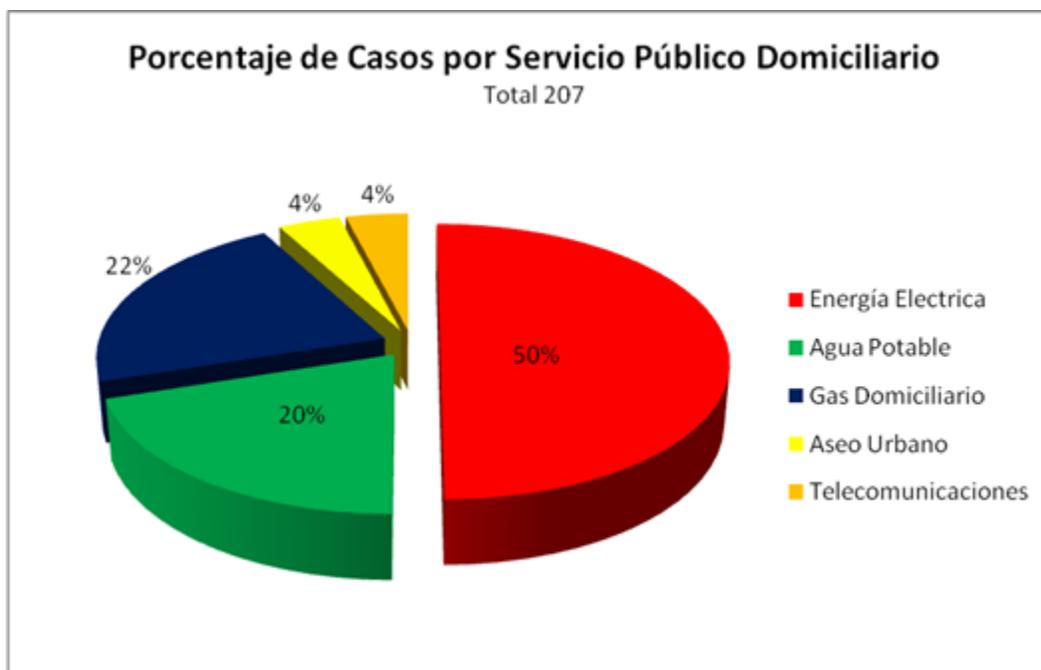


Si bien los casos de Energía Eléctrica son superiores en número, los motivos de inconformidad manifestados por los usuarios giran en torno a situaciones similares a otros servicios, tal es el caso de los costos en el consumo facturado, el cobro de reconexiones y servicios adicionales ofrecidos por las empresas, conflictos relacionados con equipos de medición y deficiencias de infraestructura, entre otras. Esta situación es considerada por sectores ciudadanos dedicados al Control Social, como un indicador de crisis a nivel estructural.

El segundo y tercer grupo de quejas y solicitudes recayó sobre los servicios de Gas Domiciliario, Agua Potable y Alcantarillado con el 22% y 20% respectivamente.

En materia de Gas Domiciliario, en enero y febrero, se incrementaron las quejas relacionadas con el cobro de seguros no bancarios, mientras que en materia de Agua Potable, predominaron las consultas por el alto costo en los consumos facturados.

En menor proporción se manifestaron los usuarios respecto a los servicios de Aseo Urbano y Telecomunicaciones con una incidencia del 4% cada uno. En materia de Telefonía, todos los casos responden al desconocimiento del Derecho de Petición y en Aseo, la gran mayoría se relaciona con el doble cobro por concepto de Aseo.



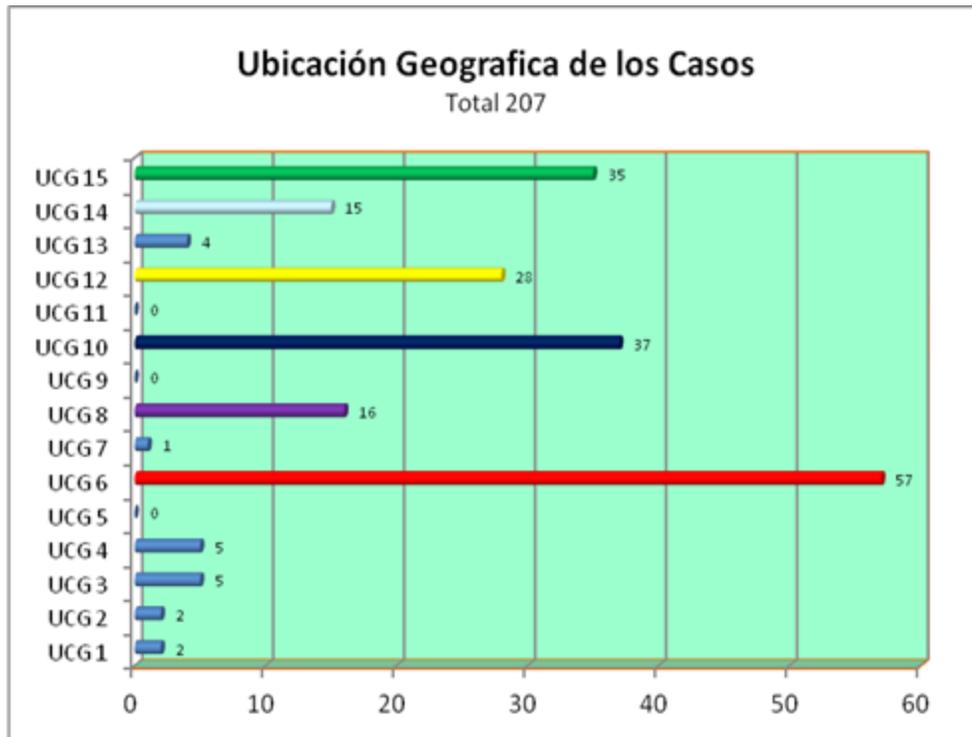


La identificación geográfica de los casos se llevó a cabo por barrios y Unidades Comuneras de Gobierno.

En la Unidad Comunera de Gobierno N° 6, especialmente en el barrio El Pozón, se presentaron la mayor cantidad de casos relacionados con el servicio de Energía Eléctrica.

En las Unidades Comuneras de Gobierno N° 10 y 15 se presentaron 37 y 35 casos respectivamente. El barrio Bruselas, Ubicado en la UCG N°10 y los sectores aledaños al barrio La Consolta, en la UCG N° 15, presentaron la mayor cantidad de solicitudes en el Punto de Atención Ciudadana.

El siguiente gráfico resume la ubicación geográfica de los casos atendidos por el equipo de voluntarios y voluntarias.





Servicio de Energía Eléctrica

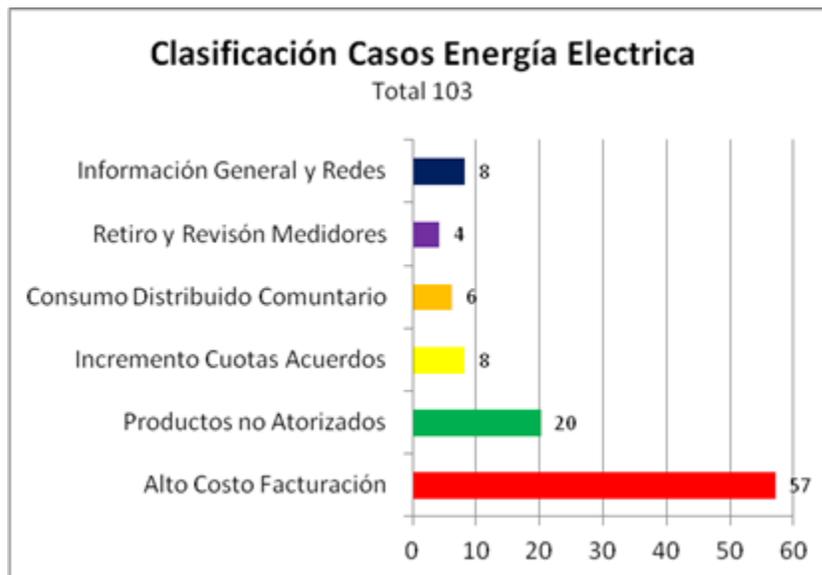
El servicio de Energía Eléctrica en la ciudad de Cartagena presenta una cobertura cercana al 100% a nivel local, sin embargo y a pesar del sostenido esfuerzo de la empresa Electricaribe S.A. por garantizar la óptima prestación, persisten quejas por lo que los usuarios coinciden en calificar como un servicio deficiente y costoso.

Durante un taller de priorización y construcción de agendas ciudadanas en Servicios Públicos, Vocales de Control y usuarios, identificaron dificultades como el mal estado de postes, cableado y transformadores; oscilaciones en el voltaje y daño en electrodomésticos, alto costo en los servicios.

Otro motivo de descontento general es el comportamiento de los contratistas de la empresa durante los procedimientos de revisión, cambio y retiro de medidores.

Los usuarios manifiestan que muchos contratistas llevan a cabo estos procedimientos vulnerando los derechos de defensa y contradicción de los usuarios al negarles la posibilidad de contar con un técnico de confianza, alterando en ocasiones, el contenido de las actas y desconociendo la cadena custodia en el manejo de la prueba.

Desde el punto de vista de los usuarios reconocidos individualmente, las principales preocupaciones frente al servicio de Energía Eléctrica, giran en torno a los altos costos en la facturación, el cobro de reconexiones y seguros no realizados o no adquiridos por los usuarios, al tiempo que existe desinformación y malestar generalizado frente a los sistemas de medición centralizada, en especial frente al concepto de “Consumo Distribuido Comunitario.”



Ubicación Geográfica de los Casos

El mayor número de quejas (26) relacionadas con el servicio de Energía Eléctrica, la realizaron habitantes de la Unidad Comunera de Gobierno N° 10, 25, los cuales se ubican los barrios Bruselas y Las Brisas. Los casos hacen referencia al alto costo de los consumos facturados, cobro de servicios no recibidos o no autorizados por el usuario.

(Reconexiones, seguro Protege tu Mundo, convenios para la compra de medidores y cobro de intereses por mora inexistentes según las y los usuarios).

La segunda zona de la ciudad en número de quejas por este servicio, fue la Unidad Comunera de Gobierno N° 6, especialmente en el barrio El Pozón, donde 23 usuarios manifestaron su inconformidad por el alto costo en el consumo facturado, cobro de reconexiones, cobro del seguro “Protege tu Mundo” y problemas técnicos a nivel de redes, suspensiones generales del servicio sin previo aviso e información respecto al cobro del consumo distribuido comunitario.

Los dos casos restantes provinieron de la urbanización Flor del Campo y el barrio Olaya Herrera por el cobro de sumas no reconocidas por los usuarios.



En la Unidad Comunera de Gobierno N° 15, se presentaron 18 casos. Procedentes del barrio La Consolata se registraron 8 casos; además 6 usuarios del barrio San Pedro Mártir acudieron por asesoría al Punto de Atención Ciudadana.

El resto de los casos registrados en la Unidad Comunera N° 15 se presentaron en los barrios Luis Carlos Galán (1), El Milagro (2) y el corregimiento de Pasacaballos (1).

Los principales motivos de insatisfacción en esta Unidad Comunera, se relacionan con los altos costos en el consumo facturado y el cobro de servicios y productos no recibidos o no autorizados por los usuarios.

Las y los usuarios de la Unidad Comunera de Gobierno N° 12 presentaron 11 casos relacionados con las mismas problemáticas.

El resto de los casos en materia de Energía Eléctrica se concentran en menores proporciones en las Unidades Comuneras de Gobierno 14 (7casos), 3 (4 casos) y 8 (5 casos). A excepción de las Unidades Comuneras 5, 7 y 9 en todas hubo casos relacionados con el servicio de Energía Eléctrica.





La siguiente tabla detalla el comportamiento de las quejas por el servicio de Energía Eléctrica por Unidades Comuneras de Gobierno del Distrito:

UCG	Barrio	Casos	Factor Común
1	Crespito	1	<i>Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado</i>
2	El Espinal	2	
	Torices		
3	Daniel Lemaitre	4	
4	La Candelaria	2	<i>Cobro de servicios no prestados o productos no autorizados por los usuarios</i>
	La María		
6	El Pozón	25	
	Flor del Campo		
	Olaya Herrera		
8	Nuevo Bosque	5	<i>Incremento en las cuotas de acuerdos de pago por mora o pago de instrumentos de medición</i>
	San Isidro		
	Tacarigua		
10	Las Brisas	26	
	Bruselas		
12	Almirante Colon	11	<i>Consumo Distribuido comunitario</i>
	El Campestre		
	Blas de Lezo		
	El Carmelo		
13	San José de los Campanos	2	
14	La Florida	7	<i>Retiro y revisión de equipos de medición – cadena de custodia.</i>
	El Nazareno		
	Nelson Mandela		
	San Fernando		
15	La Consolata	18	<i>Información general y deficiencias a nivel de redes</i>
	Las Reinas		
	Luis Carlos Galán		
	El Milagro		
	Pasacaballos		
	San Pedro Mártir		
Total		103	



El nivel de Participación y Control Social de los usuarios en las Unidades Comuneras de Gobierno N° 10, 6, 15, 14 y 12 se expresó en el número de quejas, por lo que califican como debilidades en la prestación del servicio, guarda estrecha relación con la actividad de los voluntarios y los Comités de Desarrollo y Control Social participantes en el proyecto en dichas zonas. Igualmente se evidencia el reconocimiento, posicionamiento y difusión de los servicios del PAC a lo largo y ancho de la ciudad.

Descripción de los casos presentados por el servicio de Energía Eléctrica

A partir del análisis geográfico, fue posible establecer una tipología básica de los principales motivos de insatisfacción por parte de los usuarios. A continuación se describen en número y contenido las solicitudes presentadas al PAC por los usuarios y usuarias de la ciudad en materia de Energía Eléctrica.

Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado

La mitad de los casos presentados al PAC durante su primer semestre de operación, corresponden al servicio de Energía Eléctrica: de los 207 presentados, 103 casos están relacionados con este servicio.

El motivo más frecuente de quejas por los usuarios que acudieron al PAC fue el alto costo en los servicios de Energía Eléctrica y los incrementos en el consumo, pues les resultan desproporcionados o injustificados. 57 de los 103 casos cumplen con esta característica.

Cobro de servicios no prestados o productos no autorizados por los usuarios

La inconformidad de los usuarios que acudieron al PAC con el cobro de servicios de reconexión y la suscripción al producto “Protege tu Mundo”, constituyen la segunda causa de inconformidad con un total de 20 casos equivalentes al 19% del total de situaciones canalizadas por voluntarios y voluntarias.

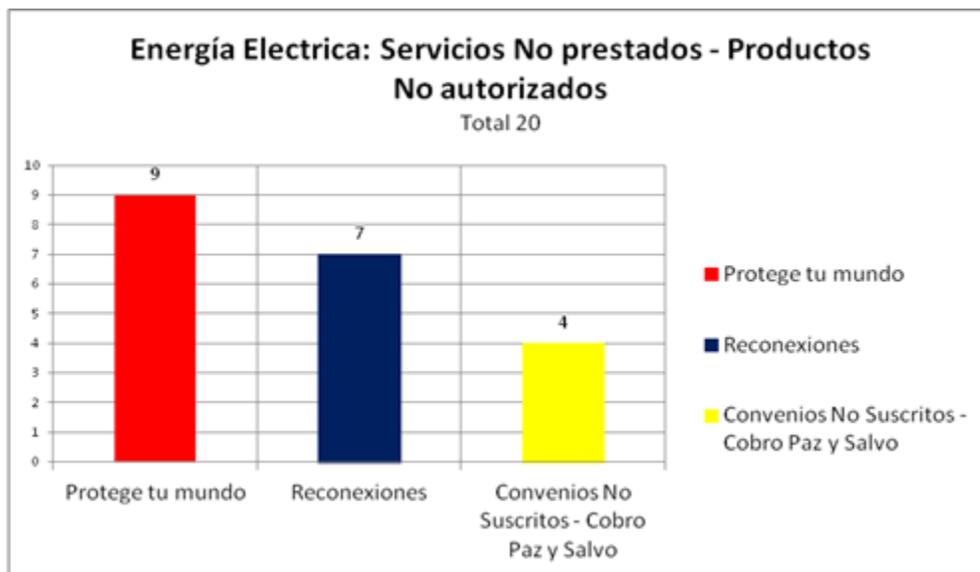
El producto “Protege tu Mundo” consiste en un portafolio de seguros ofrecidos por la empresa de Energía Eléctrica que pueden ser cancelados por el usuario con cargo a su factura en cuotas mensuales.



Los casos atendidos por el cobro de este producto, al parecer sin autorización, ascendieron a 9 y en todos ellos los usuarios dicen recibir el concepto en la factura sin haber solicitado formalmente este servicio.

Fueron 7 las quejas presentadas por el cobro de reconexiones sin que, según los usuarios, mediara suspensión anterior del servicio.

La tercera causa de inconformidad por cobro de servicios no generados o autorizados por los usuarios está relacionada con la facturación de convenios no suscritos expresamente por los usuarios y la facturación de consumos que ellos manifiestan haber cancelado con anterioridad. En el periodo de referencia se registraron 4 casos relacionados con estos cobros.



Incremento en las cuotas de acuerdos de pago por mora o pago de instrumentos de medición

El 8% de las y los usuarios que acudieron al PAC, informaron incrementos en el monto de las cuotas por concepto de convenios de pago.



Consumo Distribuido comunitario

El consumo distribuido comunitario es una modalidad de registro, cobro y compensación que permite a la empresa recuperar las pérdidas, producto de la defraudación de energía en las denominadas zonas especiales (barrios subnormales y zonas de difícil gestión) mediante la instalación de macro medidores que registran el consumo general a nivel de medidores individuales y las pérdidas, estableciendo el faltante y distribuyendo su cobro entre los usuarios de la comunidad.

Los voluntarios y voluntarias del PAC han hecho un especial esfuerzo por informar a la ciudadanía respecto al significado de este concepto, teniendo en cuenta las críticas que suscita en las organizaciones de usuarios y su desconocimiento por parte de las comunidades donde se aplica.

Durante el periodo en referencia, el Punto de Atención Ciudadana recibió 6 casos, correspondientes al 6% del total en materia de Energía Eléctrica, que a pesar de haberse contabilizado de manera individual afectan a grupos significativos de ciudadanos, tal es el caso del corregimiento de Pasacaballos, donde la inconformidad y la desinformación sobre el Consumo Distribuido Comunitario toca a más de 30 usuarios, que a través de su representante, canalizaron su descontento.

Teniendo en cuenta el rechazo social frente a los sistemas de medición centralizada en zonas especiales, resulta importante estudiar propuestas que permitan la individualización de los sistemas de medición y en general la normalización del servicio en las zonas donde sea necesario.

Retiro y revisión de equipos de medición – Cadena de Custodia

En 4 casos (4%) las y los usuarios presentaron quejas relacionadas con el retiro y revisión de medidores y el incumplimiento por parte de los contratistas de la empresa de Energía Eléctrica de los procedimientos establecidos como Cadena de Custodia y derecho a la defensa técnica del usuario, durante y después del retiro de los medidores.

La mayoría de los usuarios coinciden en calificar a éstos como abusivos y fraudulentos a partir de una idea generalizada, según la cual los cambios de medidor obedecen a una lógica de comercialización masiva de estos equipos y el incremento en los consumos como consecuencia de sus características técnicas.



Al respecto, es importante avanzar en el fortalecimiento de la comunicación, la pedagogía y la información entre operador y usuarios. En tres de los cuatro casos la empresa inició actuaciones administrativas contra los usuarios por energía consumida dejada de facturar.

Información general y deficiencias a nivel de redes

El 8% de los casos analizados en el PAC, se relacionan con solicitudes de información general (5 casos) y problemas de postería, redes, fluctuaciones de voltaje y racionamientos generalizados sin previo aviso a la comunidad (3 casos).

Las solicitudes de información y orientación por parte de los usuarios están relacionadas con el ejercicio de los mecanismos de defensa en la sede de la empresa, orientación respecto a la suscripción de convenios de pago e interpretación de facturas, entre otros.

Servicio de Agua Potable y Alcantarillado

De acuerdo a la última encuesta de Percepción Ciudadana y Evaluación de Calidad de Vida realizada por el proyecto Cartagena Como Vamos, la cobertura urbana de Agua Potable en el Distrito de Cartagena, se encuentra en el 99% y en el sector rural, se acerca al 56%.

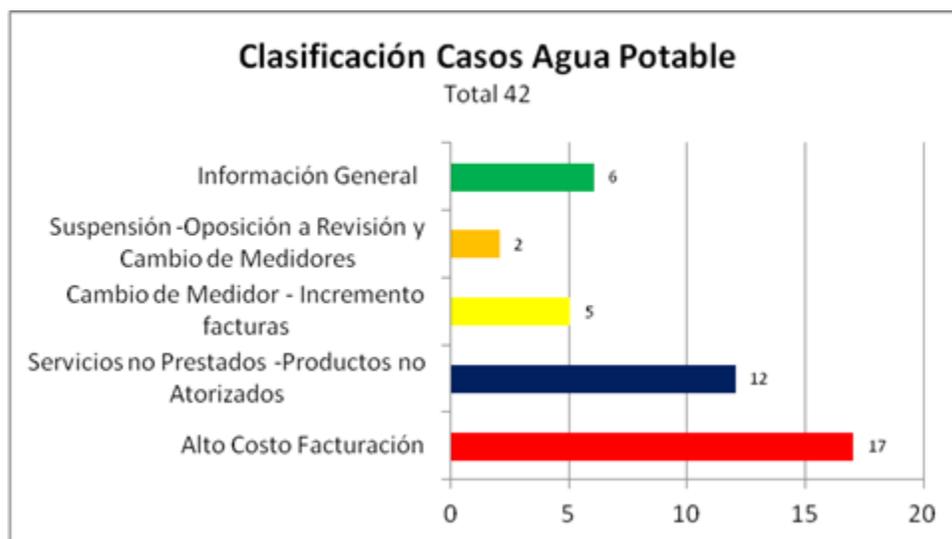
Con relación al servicio de Alcantarillado en zonas urbanas asciende al 97% y en el área rural asciende al 36%, esto debido a las limitaciones técnicas para concluir los proyectos de instalación en los corregimientos de la Zona Norte y la ausencia del servicio en los corregimientos insulares.

Los ciudadanos y ciudadanas participantes en el proyecto “Derechos y Desarrollo” en la ciudad de Cartagena, identificaron como principales retos en materia de Agua Potable y Alcantarillado, la inexistencia de redes de Alcantarillado en diversos sectores de la ciudad, la inexistencia de planes de contingencia efectivos para garantizar el suministro seguro de Agua en caso de emergencia.

Ocasionales abusos por parte de los contratistas en los procesos de revisión, cambio y retiro de medidores, la incertidumbre del proyecto Emisario Submarino y la ausencia del servicio en zonas urbanas, rurales e insulares, constituyen una vulneración de los derechos fundamentales de las familias más deprimidas económicamente.



A nivel de usuarios que asistieron al PAC, los principales motivos de consulta y quejas fueron los altos costos en la facturación, el cobro de trabajos de reconexión y mantenimientos no generados o solicitados por los usuarios e irregularidades relacionadas con la revisión, cambio y retiro de equipos de medición.



Ubicación Geográfica de los Casos

En materia de Agua Potable y Alcantarillado, el mayor número de quejas y solicitudes al equipo de voluntarios y voluntarias provino de la Unidad Comunera de Gobierno N° 6, específicamente de los Barrios el Pozón y Olaya Herrera donde se registraron 15 casos: 14 en el Pozón y 1 en Olaya Herrera.

Los casos presentados hacen referencia al incremento en los consumos facturados en el barrio el Pozón, especialmente en el sector 9 de febrero donde al menos tres usuarios coincidieron en este tipo de reclamación. La segunda causa de visita al PAC por los usuarios de la Unidad Comunera N° 6, fue la facturación de los servicios de Alcantarillado en lugares donde aún no existen redes para la prestación de este servicio.

Se evidencia un desconocimiento generalizado por parte de la comunidad respecto al estado de las redes y la necesidad de generar campañas de formación e información en torno al contenido de las facturas de Agua Potable como estrategia para el fortalecimiento del Control Social en los barrios económicamente más deprimidos de la ciudad.



El equipo del PAC recibió un total de 6 casos en la Unidad Comunera de Gobierno N° 10 y seis más en la UCG N° 12. En los barrios Bruselas y José Antonio Galán (UCG N° 10), las quejas están relacionadas con el alto costo de reconexiones y trabajos de Acueducto, problemas de presión en el suministro de Agua Potable y pago de equipos de medición.

Por su parte, en la UCG N° 12, se presentaron dos casos de suspensión del servicio ante la negativa de los usuarios a permitir revisiones y cambio de equipos de medidores. El resto obedece al incremento en los consumos facturados y al cobro de trabajos de Acueducto que el usuario dice desconocer. En la UCG se originaron 5 quejas sustentadas por los usuarios en el incremento en los consumos facturados, alteraciones en la medición de los consumos y desviaciones significativas. La siguiente tabla expresa en detalle los casos identificados por Unidad Comunera de Gobierno y sus respectivos barrios.

UCG	Barrio	Casos	Factor Común
3	Daniel Lemaitre	1	<i>Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado</i>
4	La María	2	
6	Pozón	15	
	Olaya Herrera		
7	Las Gaviotas	1	<i>Cobro de servicios no prestados o productos no autorizados por los usuarios</i>
8	Camagüey	3	
	Escallón Villa		
10	Bruselas	6	<i>Incrementos en el consumo facturado luego de un cambio de medidor</i>
	José A. Galán		
12	Almirante Colon	6	<i>Suspensión del servicio por oponerse a revisión ó cambio de medidores</i>
	Blas de Lezo		
	Los Caracoles		
	El Campestre		
13	San José de los Campanos	1	<i>Información general, deficiencias a nivel de redes y otros</i>
14	San Fernando	2	
	Villa rubia		
15	El Reposo	5	
	La Gaitana		
	La Consolata		
	San Pedro Mártir		
Total		42	



Descripción de los casos presentados por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado
Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado

En materia de Agua Potable y Alcantarillado, el 40% de las quejas presentadas por los usuarios (17 casos) estuvieron motivadas en los altos costos del servicio y en incrementos en la facturación que los usuarios califican, en la mayoría de los casos, como desproporcionados.

Cobro de servicios no prestados o productos no autorizados por los usuarios

La facturación de reconexiones, obras y servicios de Acueducto y Alcantarillado, estuvieron entre los motivos de consulta e intervención más frecuentes.

Representan el 29% (12 casos). En el mes de febrero, 8 usuarios del barrio el Pozón dijeron recibir cobro por concepto de Alcantarillado a pesar de residir en sectores donde nunca han existido redes para la prestación de este servicio.

El cobro de reconexiones por suspensiones o cortes no realizados, también es causa de insatisfacción para los usuarios de los servicios de Agua potable y Alcantarillado. A través del PAC se ventilaron 3 casos relacionados con esta situación. Un usuario presentó queja por facturación de consumos, a pesar de tener el medidor fuera de funcionamiento.





Incrementos en el consumo facturado luego de un cambio de medidor

En el 12% de los casos analizados, los usuarios percibieron un incremento en el monto de las facturas con posterioridad al cambio de medidores. Al respecto existe la visión generalizada de que con el cambio de medidor se incrementan los consumos, por lo tanto, resulta urgente garantizar la formación, información y mecanismos técnicos pertinentes para que el usuario pueda realizar un Control Social pertinente y eficaz a este tipo de situaciones.

Suspensión del servicio por oponerse a revisión o cambio de medidores

Luego de que se negaran a permitir visitas de revisión de los contratistas o retiros de medidores, 2 usuarios (5%) interpusieron quejas contra la decisión de la empresa de suspenderles el servicio.

A pesar de que los contratos de condiciones uniformes facultan a las empresas para proceder con suspensión del servicio contra los usuarios que dificulten su adecuada prestación, se observa una prevención generalizada por parte de los usuarios ante este tipo de procedimientos, debido a los frecuentes abusos a que son sometidos por parte de contratistas, que en muchos casos llegan a constituir abuso de la posición dominante por parte de los prestadores.

La decisión de suspender el servicio a los usuarios renuentes a revisiones o retiros, puede constituir un abuso cuando no se brinda al suscriptor o usuario las garantías necesarias para ejercer su derecho a la defensa o cuando la suspensión o cambio del medidor lleva implícita la afectación a los derechos de personas en situación de vulnerabilidad.

Información general, deficiencias a nivel de redes y otros

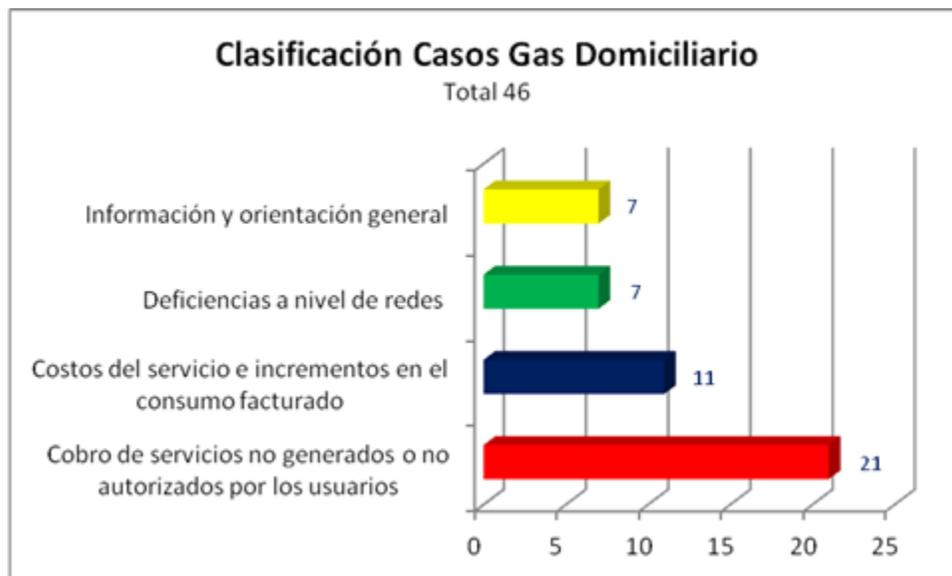
Las solicitudes de información y orientación general en el servicio de Agua Potable tuvieron por objeto la interpretación de las facturas (2 casos – 5%), procedimiento a seguir en casos de desviaciones significativas (1 caso - 2%), cambio de servicio tipo de servicio de residencial a comercial (1 caso – 2%), deficiencia en las redes de Alcantarillado (1 caso – 2%) y pago de nuevo medidor ((1 caso – 2%).



Solicitudes de Información y Orientación General	
Motivos de la solicitud	Casos
Cómo leer e interpretar facturas?	2
Qué hacer ante desviaciones significativas?	1
Cambio de servicio residencial a comercial	1
Deficiencias en redes de Alcantarillado	1
Procedimiento para Pago de Medidor	1
Total	6

Servicio de Gas Domiciliario

En materia de Gas Domiciliario, en el 2012 la actividad del equipo de voluntarios y voluntarias del PAC se elevó considerablemente respecto al segundo semestre del año anterior debido una mayor frecuencia en las quejas y solicitudes relacionadas con el incremento en los consumos facturados, la desinformación en torno a la instalación de acometidas en varios sectores del barrio el Pozón y el cobro de servicios y productos no autorizados por los usuarios.





Ubicación Geográfica de los Casos

La Unidad Comunera con mayor número de visitas al Punto de Atención Ciudadana fue la N° 6 con 15 casos ubicados en el barrio El Pozón.

Las solicitudes de asesoría de las y los usuarios responden a presuntos incrementos en los costos del servicio y consumos facturados, dificultades para suscribir o cancelar convenios de pago con la empresa.

Existe gran expectativa y desinformación respecto a la instalación de acometidas en varios sectores, donde los usuarios solicitan la instalación del servicio ante la existencia de los que consideran “la tubería madre”.

La Unidad Comunera de Gobierno N° 15 ocupó el segundo lugar en solicitudes de asesoría con 12 de los 46 casos que durante el semestre presentaron los usuarios de los barrios La Consolata, Las Reinas y San Pedro Mártir.

La mayoría de las quejas se refieren al cobro de servicios no prestados por la empresa o no autorizados por el usuario como reconexiones, seguros y créditos no bancarios.

En los barrios Esmeralda, Manuela Vergara y El Nazareno, pertenecientes a la Unidad Comunera de Gobierno N° 14, se presentaron 6 quejas, de las cuales 4 obedecen al cobro de productos y servicios no recibidos o no autorizados por los usuarios (Créditos no bancarios, seguros y reconexiones) y 2 por incremento en los consumos facturados.



UCG	Barrio	Casos	Factor Común
1	San Diego	1	<i>Cobro de servicios no generados o no autorizados por los usuarios</i>
4	La María	1	
6	Pozón	15	
8	El Country	4	
	La Campiña		
	Zaragocilla		
10	Bruselas	2	
12	El Carmelo	4	<i>Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado</i>
	San Pedro		
13	Simón Bolívar	1	
14	Esmeralda I	6	<i>Deficiencias a nivel de redes</i>
	Manuela V		
	El Nazareno		
15	Las Reinas	12	<i>Información y orientación general</i>
	La Consolata		
	San Pedro Mártir		
Total		46	

Descripción de los casos presentados por el servicio de Gas Domiciliario

A continuación, se detalla la incidencia de cada una de estas situaciones frente al total de los casos analizados para este servicio

Cobro de servicios no generados o no autorizados por los usuarios

El 46% equivalente a 21 de los casos estudiados está relacionado con el cobro de seguros y créditos no bancarios “Brilla” y el cobro de trabajos de mantenimiento no solicitados por los usuarios o cuyos costos les resultan exagerados con relación a la obra realizada y los materiales empleados.



La mayor casusa de las quejas en materia de Gas Natural es el cobro de seguros y créditos que hacen parte del sistema de financiación no bancario “Brilla”, cuyo cobro se lleva a cabo a través de la factura y según la mayoría de los usuarios, en ocasiones se suscribe sin previa autorización o mediante procedimientos que desconoce. El número de reclamaciones en este sentido asciende a 12.

Otra de las situaciones problemáticas (9 casos) tiene que ver con la facturación de trabajos de mantenimiento a acometidas, reconexiones y repuestos que los usuarios manifiestan no haber realizado o adquirido y su costo aparece duplicado en las facturas.



Costos del servicio e incrementos en el consumo facturado

En el 24% de los casos analizados (11), los usuarios se quejaron por el costo de los servicios de Gas Natural o a un incremento injustificado (según los usuarios) en el consumo facturado. En la gran mayoría de las reclamaciones, las y los usuarios hacen una comparación entre el estrato en que viven y el monto de las facturas.

Deficiencias a nivel de redes

A partir del mes de enero, usuarios y usuarias del barrio El Pozón presentaron quejas respecto a la inexistencia de acometidas domiciliarias, a pesar que en varios sectores se encuentra instalada la tubería madre de Gas Natural.



Esta situación merece especial atención por parte de empresas, organismos de control y usuarios en la medida que al parecer, la inconformidad parte de fallas en la información y comunicación en torno a las características técnicas, términos y condiciones de la instalación del servicio en los sectores donde se presentan las quejas.

El número de casos registrados durante el mes de enero asciende a 6 y 1 en el mes de febrero. Frente al total de los casos presentados por éste servicio las deficiencias a nivel de redes representan el 15% de los casos.

Información y orientación general

Los motivos de consulta que no requirieron una intervención jurídica por parte de las y los voluntarios representan el 9% del total (4 casos) y están relacionados con el cambio de servicio de domiciliario a comercial (1), procedimiento para solicitud de acometidas (1), activación de la garantía de un medidor nuevo (1) e interpretación de las facturas de Gas Natural (1). Además de las solicitudes de información, 3 usuarios (7%) solicitaron asesoría respecto al modo de proceder ante incrementos en el monto de las cuotas de acuerdos de pago.

Servicio de Aseo y Recolección de Basuras

Frente al servicio público de Aseo, operado hasta el año anterior por la empresa Urbaser S.A. En la actualidad el servicio es prestado por la empresa Aseo Urbano de la Costa S.A. y la empresa Promotora Ambiental del Caribe PACARIBE S.A.

A nivel general los usuarios y usuarios ven como un problema el mal estado del parque automotor por considerar que los vehículos y maquinarias utilizadas no responden a las necesidades del servicio. Así mismo, es motivo de sensibilidad en la ciudadanía la acumulación de residuos en calles y andenes de varios sectores de la ciudad debido a los retrasos de los operadores para recogerlos. Persisten en la ciudad botaderos clandestinos sin un control adecuado por parte de las autoridades.

También se ha identificado una debilidad a nivel de cultura ciudadana y la consecuente necesidad de inversión en materia de formación a través del Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos - PGIR. El Distrito debe garantizar la prestación efectiva del servicio en los estratos 1 2 y 3.



Las y los voluntarios del PAC recibieron y asesoraron 8 casos, todos correspondientes (100%) se relacionan con la doble facturación de los servicios de Aseo. Las quejas provienen de los barrios Blas de Lezo, el Carmelo, El Campestre, El Pozón y Bruselas.

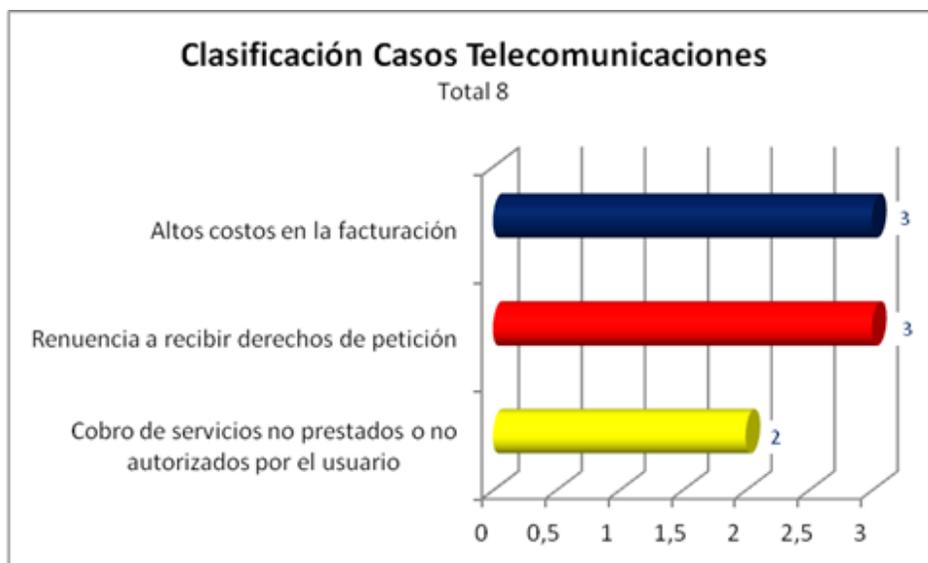
Ubicación Geográfica de los Casos

De los 8 casos presentados por el servicio de Aseo y Recolección de Basuras, 5 se presentaron en la Unidad Comunera de Gobierno N° 12 y los 3 restantes en los barrios El Pozón, El Country y Bruselas, pertenecientes a las Unidades Comuneras de Gobierno N° 6, 8 y 10 respectivamente.

UCG	Barrio	Casos	Factor Común
6	Pozón	1	Doble Facturación en los servicios de Aseo
8	El Country	1	
10	Bruselas	1	
12	Almirante Colon	5	
	Blas de Lezo		
	Los Caracoles		
	El Carmelo		
	San Pedro Mártir		
	San Pedro		
	El Campestre		
Total		8	



Servicio de Telecomunicaciones (Telefonía fija e Internet)



Ubicación Geográfica de los Casos

De las 8 quejas recibidas por este servicio, 3 se presentaron en la Unidad Comunera de Gobierno N° 8, 2 en la Unidad Comunera N° 10 y 2 en la Unidad Comunera de Gobierno N° 12. Un caso provino del municipio de Turbaco, ubicado a 30 minutos de la ciudad.

UCG	Barrio	Casos	Factor Común
10	Bruselas	2	<i>Renuencia a recibir Derechos de Petición</i>
12	Blas de Lezo	2	
8	Zaragocilla	3	<i>Alto costo de servicios y consumo</i>
	Chapacué		
	Turbaco	1	<i>Cobro de servicios no prestados al usuario</i>
Total		8	



Descripción de los casos presentados por los servicios de Telefonía Fija, Televisión por Cable e Internet

En materia de telecomunicaciones, se asesoraron a través del PAC 8 casos durante los últimos seis meses; los principales motivos de insatisfacción de los usuarios fueron *Cobro de servicios no generados o no autorizados por los usuarios (25 % - 2 casos)*, representados en la sobre facturación de los consumos y facturación de servicios no utilizados por los usuarios.

7 de los 8 usuarios orientados en el PAC acudieron por dificultades en el servicio de Telefonía Fija y 1 usuario por los servicios de Televisión por Cable e Internet.

Junto a los cobros de servicios no reconocidos por los usuarios, se encuentra la *negación de la empresa de telefonía a recibir los Derechos de Petición en que los usuarios solicitan el retiro de servicios*, lo cual constituye una limitación ostensible a los Derechos de Petición y defensa de los usuarios; en total fueron 3 casos (25%) de esta naturaleza, en dos de ellos la empresa reconoció los derechos de los usuarios y accedió a sus solicitudes.

La segunda causa de consulta al PAC fueron los elevados *costos del servicio e incrementos en el consumo facturado*; estos casos representan el 38% (3) del total.



Contexto del sector Salud en el distrito de Cartagena

Sin duda, un componente esencial de la seguridad humana es la salud de las personas. Como se lee en el documento “Cartagena de Indias y los retos para la seguridad humana” editado por PNUD Colombia en julio de 2011, la prevalencia de enfermedades y sus efectos sobre el bienestar de la población señalan la necesidad de promover los cuidados de la salud como fuente para garantizar el derecho a la vida.

De acuerdo con PNUD (1994), la mayoría de las muertes por carencias de salud se deben a la mala nutrición y a un medio ambiente inseguro, particularmente con el abastecimiento de agua contaminada.

En este contexto, a continuación se presentan algunos de los indicadores más relevantes de la Salud en Cartagena que posibiliten identificar los principales retos de ese sector en la ciudad para los próximos años.

En el primero de ellos, sobre la afiliación al Sistema de Seguridad Social, se debe anotar que los cambios en la base de datos del número de personas afiliadas a los distintos regímenes de Seguridad Social en Cartagena, la aparición del Sisbén III y los desacuerdos de instituciones estatales como el Departamento Nacional de Planeación (DNP), el Ministerio de Protección Social y el Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS) a escala local, conduce a que los cálculos sobre la afiliación o cobertura universal del sistema sean inciertos (fuente: Proyecto Cartagena Cómo Vamos, 2010, a continuación mas sencillamente CCV).



No obstante, de acuerdo con los datos del DADIS y cálculos de CCV, al finalizar 2010, el número de personas afiliadas al Sistema de Seguridad Social en Cartagena fue de 908.626. Sin embargo, esta cifra no coincide con los registros de afiliados: de 411.762 en el Régimen Subsidiado y de 496.864 en el Contributivo para ese mismo año. Bajo estas condiciones, la cobertura de Seguridad Social en Cartagena se aproxima al 96%, muy cerca de alcanzar la meta universal.

De acuerdo con UDE (2010), el 59,5% de la población sisbenizada pertenece al Régimen Subsidiado de Salud. El 25,8% no posee ningún tipo de afiliación.

Un segundo indicador, de mortalidad materna, muestra que entre el año 2004 y 2010 la tasa de mortalidad materna por 100 mil nacidos vivos fue, en promedio, de 40,5, con una situación inquietante: la tendencia creciente en los últimos años, puesto que en 2010 alcanzó el nivel más alto (59,4).

Este último resultado no sólo se ubica por debajo de la meta del Plan de Desarrollo “Por una sola Cartagena”, que al año 2011 se propone reducirla a 32%, sino también que se encuentra por fuera del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), que propone una tasa de 45 muertes de madre por cada 100 mil nacidos vivos.

Por su parte, el indicador de mortalidad infantil muestra notables avances. Las tasas por Enfermedad Diarreica Aguda (EDA) y de Infecciones Respiratorias Agudas (IRA) decrecieron entre 2005 y 2010. Las tasas promedio de estos indicadores son para el periodo de 50,6% y 11,5%, respectivamente.

En el caso de la IRA, se logró disminuir las altas tasas del periodo 2005-2007, cuando el promedio fue de 77,6%; a 2010 la tasa se reduce hasta 23,5%; similar comportamiento presentó la EDA, que pasó de 16% a 6,9% entre los mismos periodos (Según CCV, entre 2007 y 2010 se presenta la mayor incidencia de la IRA en las zonas vulnerables de la ciudad; hecho similar ocurre con la EDA: en 2010, ocurrieron cinco muertes por este tipo de enfermedades en zonas vulnerables por deficiencias en cobertura de servicios de saneamiento básico y de mayor pobreza material (Necesidades Básicas Insatisfechas NBI).

Sin embargo, tanto en mortalidad materna como en infantil en menores de cinco años, Cartagena registra mayores tasas que ciudades como Bogotá, Medellín, Ibagué y Cali.



El indicador de mortalidad en menores de un año muestra avances notorios: entre 2004 y 2010, se logró reducir la tasa en menores de un año a un ritmo de 20 puntos porcentuales cada año. Esto permitió una tendencia significativamente decreciente de la mortalidad infantil en el periodo: en 2010 ésta fue de 7,5%, alcanzando, e incluso, mejorando, la meta a 2011 de 9%, y mostrando tasas inferiores a las de Bogotá, Medellín, Ibagué y Cali.

La zona de Cartagena más vulnerable a la mortalidad infantil es la Unidad Comunera de Gobierno (UCG) 6, situada a orillas de la Ciénaga de La Virgen, con un número de casos que oscila entre 17 a 24; adicionalmente, las UCG 4, 14 y 15 también presentan riesgos con relación a la incidencia de la mortalidad infantil en infantes menores de un año.

Parte de las acciones realizadas por el DADIS, han sido la ampliación de las coberturas de vacunación en prácticamente todos los posibles riesgos de naturaleza biológica; en 2010, exceptuando el Rotavirus -que tuvo una cobertura de 92%-, en las demás áreas la cobertura fue óptima (CCV, 2010). Estas acciones y otras deben mantenerse y fortalecer para prevenir los factores de riesgo en Salud a la población.

Por su parte, las enfermedades de Salud pública constituyen un reto de la administración de Salud en Cartagena. Las tipologías de interés público como Sida-VIH, tuberculosis y dengue, representan la triada de mayor preocupación: Los indicadores de incidencia de cada enfermedad mostraron tendencia al alza en el periodo 2005-2010. De éstas, la de mayor incidencia y crecimiento ha sido el dengue (54,6 casos, promedio anual), seguida de la tuberculosis (22,3 casos) y VIH-Sida.

Por otro lado, además de los riesgos implícitos a la salud de las adolescentes, el embarazo juvenil también representa una de las principales trampas de pobreza en la ciudad, al truncar oportunidades de formación no sólo para los padres jóvenes, sino para el mismo recién nacido, y con altas probabilidades de perpetuar el ciclo de necesidades y baja remuneración laboral.

De acuerdo con CCV, en 2010 de cada 100 jóvenes entre 15 y 19 años, al menos nueve estuvieron embarazadas. Esta ha sido una situación que se ha sostenido en los últimos años e incluso presenta una ligera tendencia a incrementarse.



Según UDE (2010), la tasa de adolescentes embarazadas es relativamente alta en los barrios con población en situación de vulnerabilidad. Los barrios Paraíso II, Policarpa y Nariño presentan los niveles más elevados.

En total, existen 14 barrios con elevados niveles de adolescentes embarazadas. Además, se demuestra un patrón de concentración del fenómeno en los barrios de La Popa, donde parece estar altamente correlacionado vulnerabilidad con embarazo de adolescentes y altos niveles de hacinamiento crítico de la zona.

Ubicación Geográfica del Tribunal para los Derechos de los Pacientes

El área de influencia del Tribunal para los Derechos de los Pacientes se encuentra ubicado en el Centro de Atención Permanente (CAP) del barrio La Esperanza que presta servicios de salud médico asistencial en el área de influencia compuesta por los barrios: La María, La Esperanza, Boston, Alcibia, La Candelaria y La Quinta, pertenecientes a la Unidad Comunera de Gobierno N° 4 que entre otros aspectos, se caracteriza por una población mayoritariamente afrodescendiente.



A nivel socio económico, en el área de influencia del Tribunal para los Derechos de los Pacientes, el 9,9% de los adultos no tiene ningún tipo de educación, el 39,7% de sus habitantes adultos llegaron a nivel de estudios secundarios, el 0,9% de la población adulta tiene estudios técnicos y solamente el 0,8% de su población adulta tiene estudios universitarios.



La actividad económica predominante es el comercio y se desarrolla especialmente a nivel de tiendas y expendios, además de ferreterías, almacenes de repuestos, talleres mecánicos, entre otros.

Existe también dentro del sector una marcada tendencia al comercio informal que representa el modo de subsistencia del 24,3% de la población aproximadamente. Quienes acuden a los servicios del Tribunal pertenecen en su gran mayoría a los estratos uno y dos. De acuerdo con los datos de Aseguramiento del Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS) en 2011, la Unidad Comunera de Gobierno N°4 tenía un total de 35.650 personas afiliadas al Régimen Subsidiado que en su mayoría (15.074) recibieron los servicios de salud por parte de la EPS – RS Coosalud.

AFILIADOS AL RÉGIMEN SUBSIDIADO EN AL ÁREA DE INFLUENCIA DEL CAP LA ESPERANZA								
UCG	Comfamiliar	Caprecom	SolSalud	EmdiSalud	Coosalud	Comparta	Mutual	TOTAL
4	7.687	1.955	1.827	956	15.074	2.102	6.049	35.650

El derecho a la Salud desde una perspectiva ciudadana

Como se escribió en el capítulo 4, en el marco de la construcción de la Carta de Derechos de los Pacientes, se realizó en Cartagena una Encuesta Ciudadana a 2079 personas entre los 18 y 87 años.





El objetivo de la encuesta consistió en obtener información precisa y representativa acerca del estado del servicio de Salud en el distrito de Cartagena desde la perspectiva ciudadana para la toma de decisiones estratégicas que posibiliten reformas que incluyan el sentir de las y los pacientes del sector Salud.

El diseño de la encuesta permitió extraer información relativa a los niveles de realización o vulneración de los derechos consagrados en la Carta y que a continuación recordamos:

1.-DERECHO AL RESPETO POR LA PERSONA. *Yo como persona, por el solo hecho de serlo, tengo derecho a recibir una atención en salud humana, un trato digno, a no ser discriminada o segregada por mi patología, condición económica, raza, sexo, religión o ideales políticos.*

2.- DERECHO AL ACCESO. *Yo como persona tengo derecho a ingresar al Sistema General de Seguridad Social en Salud - SGSSS a través de la afiliación al Régimen Contributivo o Subsidiado. Se me debe garantizar el acceso a los servicios de Salud cuando los requiera. Cuando no tenga capacidad de pago y no esté afiliada al SGSSS, tengo derecho a recibir los servicios de Salud a través de las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que tengan contrato con el Estado para tal fin.*

3.- DERECHO A LA INFORMACION. *Yo como persona tengo derecho a que se me comunique sobre mis derechos y deberes en materia de Salud. Tengo derecho a que se me informe sobre el desempeño y calidad de los servicios suministrados por las Empresas Promotoras de Salud (EPS) e Instituciones Prestadoras de Salud (IPS). Tengo derecho a que se me informe sobre las IPS y profesionales de la Salud que conforman la Red de prestadores de la EPS a la que estoy afiliada. Por otro lado, Yo como persona tengo derecho a acceder al contenido completo (datos y documentos) de mi historia clínica; a que se me indique sobre mi estado de salud, los riesgos de mi enfermedad y de los procedimientos o intervenciones necesarias que me realizarán; también sobre las alternativas de tratamientos a los cuales puedo acceder. Tengo derecho a que se me informe usando un lenguaje que sea comprensible para mí y mi familia.*

4.- DERECHO A LA LIBRE ELECCIÓN. *Yo como persona tengo derecho, habiendo sido informada previamente, a escoger de manera libre la EPS a través de la cual me quiero afiliar al SGSSS; a seleccionar la IPS en la cual deseo recibir los servicios de Salud a escoger libremente al profesional de la Salud que me atenderá y a decidir entre los diferentes tipos de tratamientos que produzcan resultados iguales o comparables.*



5.- DERECHO A LA ATENCIÓN OPORTUNA. *Yo como persona tengo derecho a recibir una atención en Salud en el momento en que lo necesite, no solo en caso de urgencia. Tengo derecho a una atención a tiempo durante todos los momentos de la prestación del servicio de Salud, sin demoras o retrasos injustificados.*

6.- DERECHO A LA ATENCIÓN PERTINENTE. *Yo como persona tengo derecho a que el médico idóneo ordene los exámenes y el tratamiento más eficaz, apropiado y seguro de acuerdo con mi condición de salud, mis características y mi estilo de vida. Tengo derecho a que alguien competente me practique los exámenes clínicos y paraclínicos necesarios para mi diagnóstico y me suministre el tratamiento que necesito de acuerdo con mi condición.*

7.- DERECHO A LA ATENCIÓN CONTINUA. *Yo como persona tengo derecho a recibir los servicios de Salud de manera constante, mientras persista mi enfermedad, ya sea para curarme, aliviarme o desviar el avance de la misma. Tengo derecho a que los servicios de Salud que se me suministran no sean suspendidos o interrumpidos arbitrariamente.*

8.- DERECHO A LA ATENCIÓN SEGURA. *Yo como persona tengo derecho a que se me suministre un servicio de Salud sin exponerme a un riesgo mayor al que ya origina mi propio padecimiento, a causa de las condiciones de la organización o de las acciones del personal. Tengo derecho a que se me proteja de daños a mi integridad, que no provengan directamente de mi enfermedad o su tratamiento. Tengo derecho a que se me protejan de incidentes evitables generados por la estructura física y equipos utilizados para mi atención. Tengo derecho a no verme sometido a procedimientos inseguros y antihigiénicos.*

9.- DERECHO A LA INTIMIDAD. *Yo como persona tengo derecho a que la organización y su personal respeten mi privacidad, en la información correspondiente a mi estado de salud y a mi historia clínica. Tengo derecho a que no se divulgue de forma indebida información personal que pueda ocasionarme perjuicios de orden psicológico y moral. Tengo derecho a que se respete el pudor de mi cuerpo y que se disponga de espacios privados cuando los procedimientos lo requieran.*

10.- DERECHO A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD. *Yo como persona tengo derecho a conocer y participar activamente en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, especialmente si pertenezco a un grupo de alto riesgo.*



11.- DERECHO A RECLAMAR. *Yo como persona tengo derecho a presentar, directa o indirectamente, cualquier acción de defensa de derechos ante las instancias pertinentes, de manera adecuada y respetuosa, cuando: se han violado o amenazado mis derechos, se ha dañado mi integridad física, moral, espiritual o mis bienes patrimoniales.*

12.- DERECHO DE PARTICIPACION. *Yo como persona tengo derecho a actuar de manera individual u organizada, para velar por la buena prestación del servicio de Salud. Tengo derecho a intervenir en los procesos de elaboración, implementación, modificación y análisis de las políticas gubernamentales para incidir en el fortalecimiento de la protección del derecho a la Salud.*

A continuación se presentan hallazgos con los datos más significativos resultantes de la encuesta que ilustran sobre el estado del servicio de Salud, discriminados por derechos.

Derecho a la Prevención de la Enfermedad y Promoción de la Salud

Se hace necesario destacar la ineficiente información que tienen los usuarios acerca de los programas de Promoción y Prevención, encontrando que el 64% de los usuarios no conocían los Programas de Promoción y Prevención (PyP) y el 33% de los que manifiestan tener la información, participan en ellos.

Derecho al Acceso

Entre los principales hallazgos se cuenta el que un porcentaje significativo (7,3%) de la población aún no se encuentra afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a este hecho se le suma el porcentaje significativo de ciudadanos (7,8%), al que pese a estar afiliados le ha sido negada la atención en alguna oportunidad, las urgencias (4,9%) y/o el tratamiento en algún momento (5,2%).

Un aspecto relevante en el acceso y que puede estar respondiendo a algunos aspectos sociales y políticos de nuestro país, hace referencia a la discriminación en el servicio de Salud, si bien el acceso un deber del Estado y un derecho de todos los ciudadanos, se encontró que un 19% de los usuarios ha sido sujeto de discriminación en la atención en Salud; de este porcentaje el 16% corresponde a usuarios afiliados al sistema de Salud. Los afiliados al Régimen Contributivo reportaron una gran incidencia de este fenómeno en el régimen al cual se encuentran adscritos.



Derecho a la Información

Quizá uno de los derechos en los que más se comete vulneración es en la información. Encontramos que un 43% de los afiliados al sistema de Salud no tiene información acerca de las Instituciones Prestadoras de Salud en las que puede ser atendido; el 55,1% manifiesta no tener información acerca de los profesionales que pueden atenderlo; un 46% manifiesta desinformación acerca de los servicios a los que tiene derecho y la desinformación sobre los procedimientos (para acceder a los servicios) a seguir, correspondiente al 49% de los usuarios.

La vulneración de este derecho puede a su vez repercutir en la vulneración de otros a causa del desconocimiento por parte del usuario que desencadena situaciones como papeleos innecesarios, vencimiento de los plazos para la solicitud y recepción de la atención, entre muchas otras que luego redundarán en el acceso a los servicios y la atención oportuna.

Derecho a una Atención Oportuna

En cuanto a este derecho, la vulneración se manifiesta en los tiempos de espera de los pacientes para recibir tratamiento, obteniendo que el 56% de los ciudadanos que no se encuentran afiliados al sistema y el 63% de los afiliados, manifiestan que deben esperar para poder recibir el tratamiento para sus padecimientos. EL 14% percibe que lo dejan de atender por atender a otros sin justa causa.

Derecho a un Servicio con Calidad

En lo que se refiere a la calidad de la atención, es importante resaltar que el 71% manifiesta que recibe una atención adecuada; sin embargo, aproximadamente el 20,4% de los afiliados al sistema percibe que la atención debe ser mejorada. Esto coloca de manifiesto la necesidad de implementar mejoras relacionadas con la tecnología y la calidad de los servicios.



Derecho a la Participación

El 84% de los ciudadanos afiliados al sistema de Salud no conocen la existencia de la Asociación de Usuarios de su EPS. Este alto porcentaje muestra a su vez la desinformación de sus usuarios que su vez disminuye las posibilidades de ejercer su derecho a la Participación e incidencia en la toma de decisiones.

Derecho a Presentar quejas

Con un porcentaje de 32% los usuarios manifiestan que a sus quejas se les da el trámite adecuado. Se encontró que el 11% percibe que casi nunca se le da un manejo oportuno a sus quejas.

Finalmente en términos de satisfacción con el servicio, se destaca que 37 % del total de ciudadanos afiliados que corresponde al 57% de la población, se encuentra satisfecho con el servicio de Salud.

Calidad en que se solicitan los Servicios del Tribunal

El proceso de acercamiento de los pacientes con el equipo de voluntarias y asesores del Tribunal inicia con la presentación de los casos a la voluntaria responsable y la condición de titularidad del derecho por parte de quién presenta la queja.

En este orden de ideas se entiende que no siempre que un ciudadano o ciudadana acude al tribunal lo hace porque él o ella padezca personalmente un problema de salud. Cuando no se solicita una intervención para sí, la solicitan para alguna persona de su núcleo familiar.

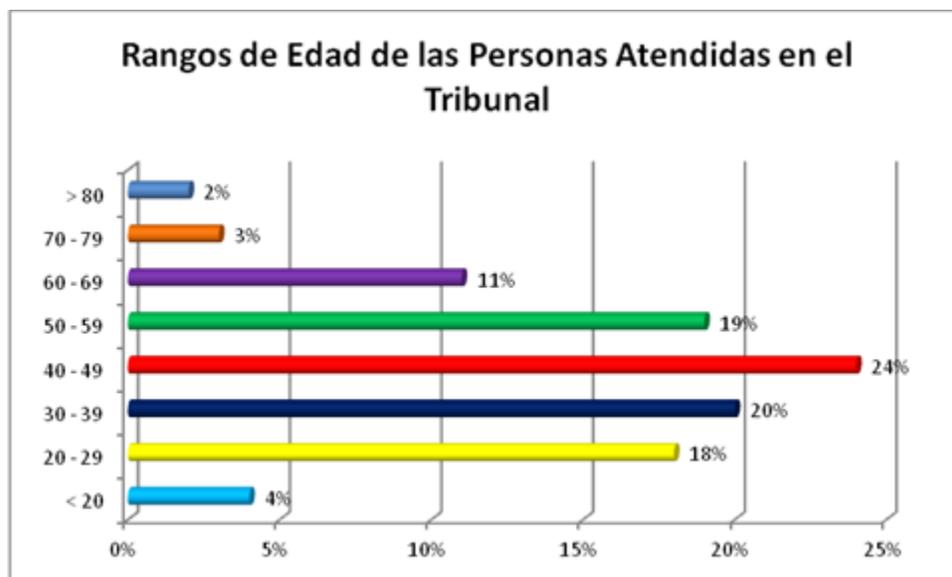
Condición del Solicitante respecto al Paciente	%
Pareja	1%
Padre/Madre	10%
Hijo/Hija	10%
Familiar	2%
Otro	2%
Por sí mismo/misma	74%
Total	100%

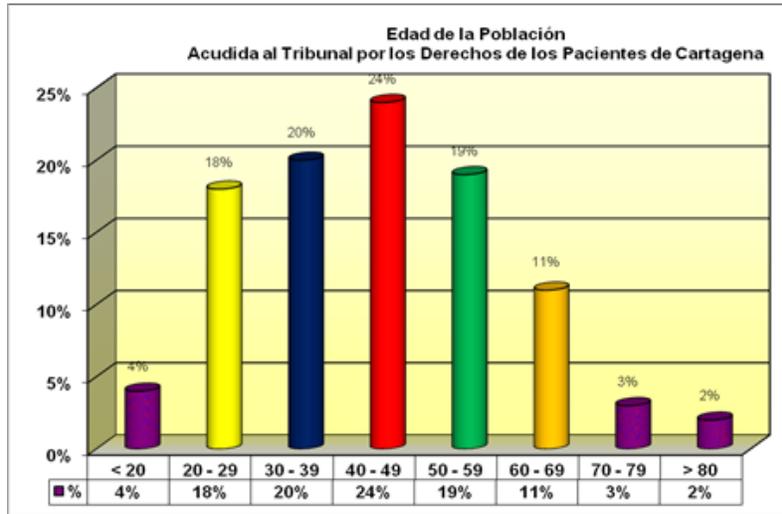


Durante los primeros ocho meses de funcionamiento del Tribunal, el 74% de los pacientes acudió para solicitar orientación frente a dificultades que padecían de manera personal y directa. En el segundo y tercer segmento de consultas, los padres de familia y los hijos con un 10% en cada caso, acudieron como garantes de la salud de un ser querido.

Pacientes que acuden al Tribunal por grupos etarios

Interesante el dato encontrado al analizar la edad de las personas que acudieron al Tribunal para los Derechos de los Pacientes de Cartagena.

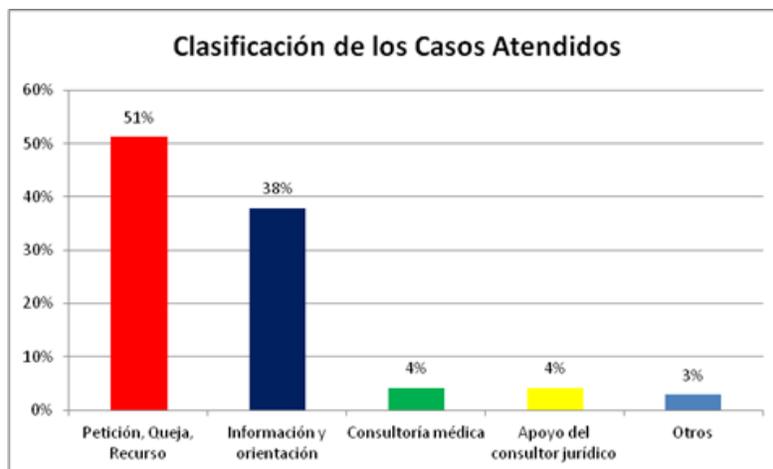




Prevalecen los adultos entre los 40 y 50 años, seguidos por los jóvenes de 30 a 39 años. Esto no significa que necesariamente estos sean los rangos etarios que más se enferman, sino los que frente a un problema que afecta la salud, se animaron a solucionarlo con el apoyo del Tribunal para los Derechos de los Pacientes.

Clasificación de los Casos Atendidos por el Tribunal

Tras un primer análisis de los casos, se puede decir que la mayoría se relaciona con la falta de información y necesidad de recibir orientación jurídicamente. Son pocos los casos que requieren una consultoría especial en un nivel más técnico que jurídico.





Derechos vulnerados y conductas vulneratorias desde la perspectiva de las y los pacientes

Para el actual estudio y categorización, se ha tomado como referencia la experiencia de acompañamiento jurídico en el seguimiento a casos y la reiterada conducta del prestador en mantener una situación concreta de desconocimiento de uno o varios de los derechos del afiliado o vinculado.

Derecho Vulnerado	Casos	%
Derecho a la Atención Oportuna	136	35%
Derecho a la Información	121	31%
Derecho a Reclamar	56	14%
Derecho al Acceso	56	14%
Derecho a la Atención Pertinente	12	3%
Derecho a la Atención Segura	6	2%
Derecho a la Atención Continua	4	1%
Derecho a la Libre Elección	1	0%
Total	392	100%

En la gráfica se observa que los derechos con mayor vulneración por parte de los prestadores de Salud son los derechos a la Atención Oportuna, a la Información, a Reclamar y al Acceso a los servicios de Salud.



Derecho a la Atención Oportuna

El derecho a la Atención Oportuna presenta un índice de vulneración por parte de los prestadores del servicio con 136 casos, para un porcentaje del 35%.



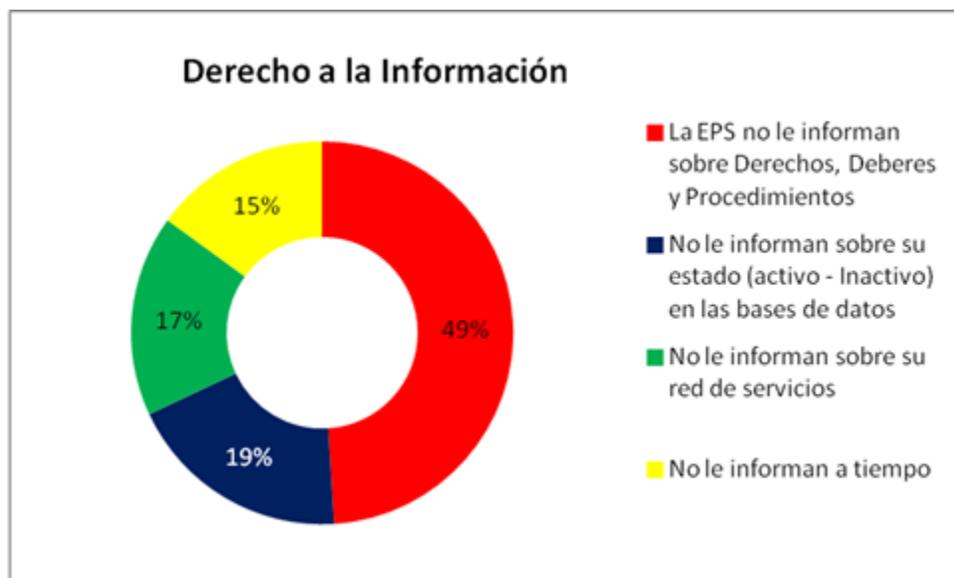
De acuerdo a la información suministrada por los usuarios, la principal causa de vulneración de su derecho a la Atención Oportuna, fue la asignación de citas médicas a destiempo, a pesar de la necesidad de la cita y el cumplimiento del paciente con los requisitos para acceder a ella. El 36% de los casos de vulneración a este derecho proceden de esta causa.

Los retrasos en la atención de urgencias constituyen la segunda causa de vulneración del derecho a la Atención Oportuna con un 33% de los casos. La tercera causa de vulneración se presenta cuando el usuario llega a la cita, pero no recibe la atención. El 16% de los Pacientes fue objeto de esta forma de vulneración a la oportunidad en el ejercicio de su derecho a la Salud.



Derecho a la Información

Los pacientes en su mayoría desconocen los trámites administrativos establecidos por la Empresas Promotoras de Salud para acceder a los procedimientos; se observa una tendencia de dichas empresas a no informar a los pacientes respecto a los cambios en la contratación de operadores de su red de servicios generando caos, desorientación y descontento general, por los cambios no informados e inesperados.



En el mismo sentido se presentaron situaciones en la que los usuarios y usuarias desconocen aspectos tan determinantes como la desvinculación del sistema.

Del análisis de las conductas que afectan el óptimo ejercicio del derecho a la Información, llama la atención la poca información que las EPS e IPS le brindan al usuario respecto al ejercicio de sus derechos y deberes y los mecanismos para hacerlos valer; esta situación se refleja en el 49% de los casos atendidos por el Tribunal.



Derecho a Reclamar

El derecho a Reclamar presenta un índice de vulneración del 14% equivalente a 56 casos del total. Este derecho es desconocido cuando los prestadores del servicio omiten al paciente información necesaria para el ejercicio de sus derechos, entorpeciendo las posibilidades de presentar una defensa oportuna y efectiva.

La vulneración del derecho a Reclamar es un generador de manifestaciones de inconformidad y rechazo colectivo que sin un manejo adecuado podrían resultar en vías de hecho ante la imposibilidad de activar las vías jurídicas.

Derecho al Acceso

El derecho al Acceso presenta un índice de vulneración por parte del 14% de los prestadores con 56 casos. Las conductas más recurrentes se centran en la negación de procedimientos, medicamentos y citas, la no inclusión en el sistema de Salud.

	Conducta Vulneratoria (según los usuarios)	%
Derecho al Acceso	No le permiten acceder al sistema de Salud	27%
	por atención del paciente por el médico	34%
	Desactivación del sistema	20%
	Falta de equipos	20%
	Total	100%

La apreciación del ciudadano respecto al trato que recibe por parte de las entidades del sistema es de indignación por un trato que en general consideran como irrespetuoso y denigrante frente al paciente de Régimen Subsidiado, desconociendo que la Salud es un derecho fundamental y no una dádiva.

Otros Derechos Vulnerados

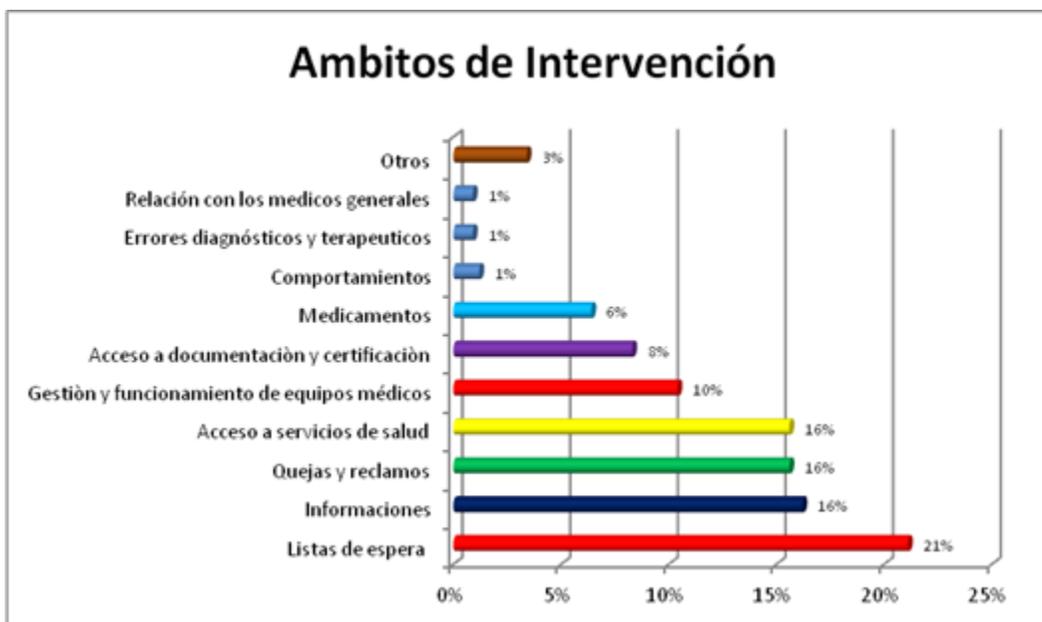
En menor proporción se presentaron casos de vulneración a los siguientes derechos:

- Libre Elección (el derecho a seleccionar la Empresa Prestadora y la Red de Servicios que se estima más conveniente).
- Atención Segura (Prestación de los servicios preservando la integridad de los pacientes).
- Atención Pertinente (No practicaron los exámenes idóneos ni entregaron los medicamentos adecuados para tratar sus dolencia).
- Atención Continua (se interrumpe la prestación de los servicios teniendo la obligación de mantenerla).



Ámbito de intervención

Los ámbitos de intervención son aquellos aspectos en los cuales las y los voluntarios del Tribunal ubican su actividad diaria dependiendo de las necesidades de apoyo del paciente. Los datos que se detallan a continuación son útiles para complementar la información respecto a las causas de vulneración de los derechos en la medida que señalan los procesos en los cuales se debe fortalecer la gestión en Salud para reducirlas al máximo.



Un ejemplo de esta hipótesis es la intervención de las y los voluntarios del Tribunal respecto a las listas de espera para acceder a exámenes, pues en la medida que establezcan con claridad las fallas que provienen de este aspecto va a ser posible formular recomendaciones y orientar la defensa jurídica hacia la superación de dichas deficiencias que de no resolverse, afectarían derechos como el Acceso o la Atención Oportuna, es decir, la identificación de los ámbitos de intervención permite una mayor efectividad para garantizar los derechos del paciente y generar propuestas de fortalecimiento.

Las listas de espera y las informaciones son los ámbitos de intervención identificados por los voluntarios y voluntarias como de mayor factibilidad en el sistema, lo que resulta coherente con los hallazgos en materia de derechos vulnerados y conductas vulneratorias.

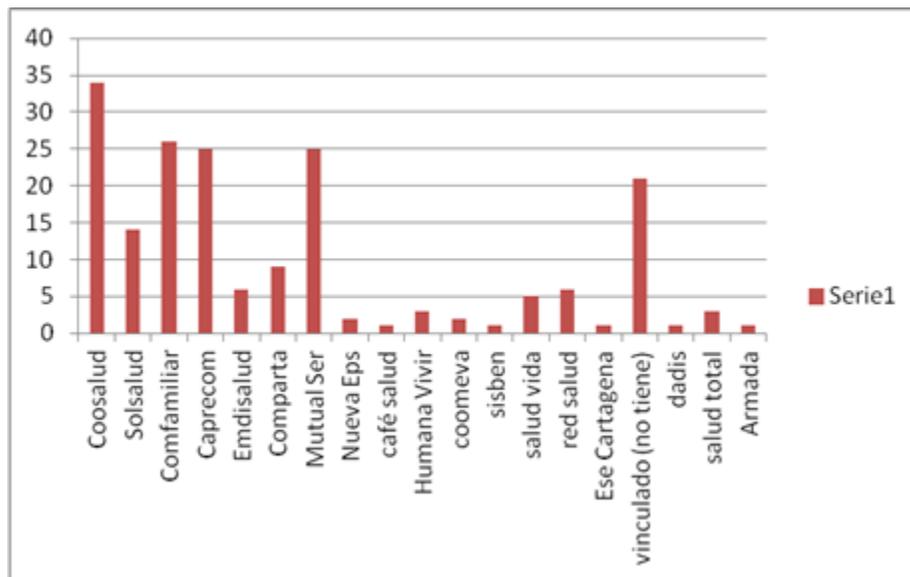


En otros, no menos importantes, se encuentran casos que afectan las condiciones higiénicas del CAP, el consentimiento informado, la prevención, servicios de fisioterapia, listas de espera para intervenciones quirúrgicas, dificultad para prescripciones y solicitudes de reservas por visitas y exámenes, servicios para enfermos crónicos.

Ámbito de intervención	%
Listas de espera	21,1%
Informaciones	16,2%
Quejas y Reclamos	15,6%
Acceso a servicios de Salud	15,6%
Gestión y funcionamiento de equipos médicos	10,4%
Acceso a documentación y certificación	8,3%
Medicamentos	6,4%
Comportamientos	1,2%
Errores de diagnóstico y terapéutico	0,9%
Relación con los médicos generales	0,9%
Otros	3,4%

Comportamiento del Prestador del Servicio de Salud

Para el presente informe, se hace referencia específicamente a las EMPRESAS PROMOTORAS DE SALUD públicas o privadas que prestan el servicio público de Salud a la comunidad. Las Empresas Promotoras de Salud, cuyos pacientes acudieron con más frecuencia por los servicios del Tribunal fueron Coosalud, Comfamiliar, Caprecom y Mutal Ser. La población vinculada también solicitó en gran medida los servicios de Asesoría y Asistencia Jurídica del Tribunal.



Casos emblemáticos

- La paciente acude al Tribunal después de ser operada en el mes de febrero del año en curso. En la cita post-operatoria le fueron retirados los medicamentos; se le dieron unas indicaciones, que dice haber cumplido a cabalidad. A pesar de los cuidados y precauciones del post operatorio, ha presentado molestias en el ojo intervenido. Dice que le arde como si tuviera arenilla y que no ha recibido la atención requerida. Debido a la molestia acude al Tribunal para ver si puede ser atendida ya que la cita de control es solo hasta el mes de abril. Después de la intervención del Tribunal, el paciente fue atendido satisfactoriamente en muy breve tiempo.
- La Paciente está solicitando el servicio de la ambulancia hace más de 24 horas sin respuesta. La condujeron al CAP con un fuerte dolor. Al ser valorada por el médico de urgencia le diagnostica apendicitis en estado avanzado y ordenan cirugía de urgencia. Debido a su delicado estado de salud, debe esperar el servicio de la ambulancia para que la trasladen al hospital; transcurridas casi 30 horas de suscitada la urgencia no llega la ambulancia. Al indagar a la paciente, las voluntarias notaron que presentaba carnés de dos EPS distintas, uno de los cuales (el que usó) se encontraba desactivado. Se le orientó presentar el carné de la EPS que tenía activa, sin embargo se hizo evidente el riesgo en que estuvo la paciente por falta de información y no haberse tomado las medidas necesarias a pesar de estar en riesgo la vida, más allá de los requisitos formales.



- El Paciente presenta una ulcera varicosa con más de tres años de desarrollo y necesita cirugía sin que la EPS haya resuelto su situación. El asesor jurídico del Tribunal le informa sobre la elaboración de un Derecho de Petición.

Casos frecuentes

Deficiencias a nivel de información y orientación:

- El paciente necesitaba información para solicitar una cita, pero la funcionaria encargada de otorgarlas, se encontraba incapacitada y no hubo un suplente que le brindara la información que requería quedando obligado a regresar con posterioridad.

Procedimientos excesivos para el Paciente:

- El paciente que acude al Tribunal porque luego de dirigirse a Consulta Externa a solicitar una cita médica, el sistema registra que debe ser atendido en el CAP de Blas de Lezo. Debido a una falla en el software, se confundieron las zonas y el paciente se vio en la necesidad de tramitar un certificado de vecindad ante la Inspección de Policía de su barrio, luego llevarlo a la ESE Cartagena de Indias para tramitar la solicitud de servicios en el CAP de la Esperanza. Ésta, según la funcionaria de citas medicas era la única posibilidad de que el paciente fuera atendido.

Prioridades nacionales en Salud

Existen razones que fundamentan la necesidad de establecer prioridades en Salud, el Plan Nacional de Salud Pública, ha establecido que los factores que se deben tener en cuenta para diseñar una Política de Salud Pública coherente con las necesidades de la población colombiana son: (Plan Nacional en Salud-2010) *“ el cambio en los patrones en Salud (por envejecimiento poblacional, cambio en los determinantes por desarrollo económico y social, nuevas patologías), el cambio en los conceptos de Salud (descubrimientos de nuevas causalidades, tratamientos para situaciones antes incurables), las necesidades y expectativas de los grupos de interés, exceden los recursos disponibles (necesidades de salud infinitas, nuevas tecnologías, intereses particulares) “*.

Teniendo en cuenta que los recursos para la Salud son de interés público y existe la exigencia de invertirlos de forma eficiente, donde el bienestar para la mayoría prime y se impacte de la manera más amplia posible, la política en Salud por parte del Estado, debe estar dirigida a abordar las grandes problemáticas del país, como son cobertura total en cuanto a la población, cobertura en cuanto a las patologías y sus tratamientos y mejoramiento en la calidad y eficiencia del sistema y sus operadores.



Es responsabilidad del Estado establecer los controles necesarios y efectivos para no permitir que los operadores privados, abusen de su posición dominante en el mercado, aplicando un concepto más mercantilista y conviertan la Salud en un negocio lucrativo para éstas, pero en desmedro de la calidad y atención de los pacientes.

Lo que sale de la experiencia

De la experiencia obtenida en el Tribunal para los Derechos de los Pacientes, podemos concluir que los retos a superar para mejorar el estado de salud de la población, evitar la progresión y los desenlaces adversos son:

- Disminuir las inequidades en Salud, persiguiendo una cobertura total de la población en el Régimen Subsidiado o en el Contributivo.
- La intervención de la comunidad en la planeación, gestión y control social y evaluación del Plan. Se deberá promover la vinculación efectiva de la población para garantizar que las prioridades en Salud y bienestar territorial respondan a las necesidades sentidas de los grupos sociales y que éstas se concreten en los planes de salud territoriales.
- Es la interrelación y articulación de los distintos actores – Operadores, Agentes Comunitarios y Usuarios, con el fin de lograr resultados de salud de manera más eficaz, eficiente y sostenible, orientadas a alcanzar las metas comunes en Salud.
- Formulación, desarrollo y evaluación de campañas de promoción de la Salud y la calidad de vida.
- Fomentar campañas de educación dentro y fuera del sector Salud.
- Formulación, desarrollo y evaluación de proyectos para mejorar la participación social y el empoderamiento comunitario.
- Promoción del conocimiento de los derechos y deberes del paciente a cada uno de los actores del sistema de Salud.
- Promoción y desarrollo de campañas en las comunas para generar entornos saludables en la población a su cargo y en el ámbito de los servicios de Salud.
- Promoción y desarrollo de campañas en la búsqueda de generar desarrollo individual integral por ciclo vital y de la adopción de estilos de vida saludable.
- Promoción y educación a los usuarios para hacer un uso racional, adecuado y oportuno de los servicios en Salud.
- Promoción y fortalecimiento de la conformación de redes sociales de apoyo de usuarios que faciliten los procesos de mejoramiento de la Salud y calidad de vida en toda la ciudad de Cartagena como el Tribunal para los Derechos de los Pacientes.



Algunas recomendaciones de Salud Pública en Colombia⁴

La legislación colombiana ampara este derecho en la Constitución Política de 1991, en su artículo 49 se expresa: “...Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud...”. Adicionalmente, el artículo 366 prescribe: “...El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación...”.

En desarrollo de este postulado constitucional nuestro ordenamiento jurídico desarrolla como un elemento esencial del Sistema General de Seguridad Social en Salud los programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad, los cuales se establecieron en el artículo 165 de la Ley 100 de 1993 dentro del Plan de Atención Básica a cargo del Ministerio pertinente; estas actividades de Promoción y Prevención, conforme el Artículo 222 de la Ley 100 de 1993, son financiadas por la sub-cuenta de Promoción de la Salud del FOSYGA.

La Promoción de la Salud son actividades globales y generalizadas, actuaciones sobre la comunidad, abarcando la educación en Salud sobre buenos hábitos. Por su parte, la prevención de la enfermedad es dirigida al individuo, focalizada a la persona; sus acciones se encaminan a identificar los problemas de salud y sus causas, se relaciona con el riesgo de enfermar.

Desligar Promoción de la Salud de Prevención de la Enfermedad es muy difícil, prácticamente no se puede desligar, toda vez que si se realiza prevención se está educando, se está tratando de evitar que se incurra en determinadas conductas perjudiciales.

⁴ Escrito por dr. Pedro Salgado, Universidad del Sinú “Elías Bechara Zainum”, seccional Cartagena



Este Plan de Atención Básica maneja toda las patologías o enfermedades que debe manejar el sistema y que una EPS no podía al no tener la capacidad de brindarle cobertura absoluta a todos los afiliados; por lo tanto, el PAB lo manejaban únicamente los departamentos y municipios, estas entidades poseían recursos para manejar las patologías que no podían cubrir en su totalidad las EPS.

Antes, la Promoción y Prevención estaba bien estructurada en cuanto a enfermedades que el Estado había calificado como prioritarias, en consecuencia, existía un programa de Tuberculosis, Lepra, Malaria, entre otras.

Luego, el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud expidió el Acuerdo 117 de 1998, a través del cual establece como obligatorio el cumplimiento de actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en Salud Pública.

Actividades que debían trabajar las EPS, ARS y Entidades Adaptadas en un proceso que se llamaba inducir la demanda y básicamente eran: alteraciones del crecimiento y desarrollo, alteraciones del embarazo, vacunación, es decir, las EPS y entidades adaptadas debían hacer que el usuario exigiera esos servicios.

Seguidamente, la Resolución 412 de 2001 expedida por el Ministerio de Salud, retoma las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y adopta unas normas técnicas para atender determinadas enfermedades; se definen unas guías de atención.

El problema que presentaba el Acuerdo 117 de 1998 y la Resolución 412 de 2001 es que se orientan a la prevención de la enfermedad más no la promoción de la salud.

En virtud del Acto Legislativo 01 de 2001 se expide la Ley 715 de 2001 que regula el Sistema General de Participación, dicta una serie de disposiciones en temas de recursos y competencias para la Educación y Salud, asignado en materia de recursos una distribución sectorial del 24.5% para la Salud.

De Conformidad con el Artículo 46 de la Ley enunciada, señala que los recursos de Promoción y Prevención formaran parte de un fondo común con los recursos del Plan Básico de Salud, dándole a los municipios el manejo de la Promoción, Prevención y Salud Pública de manera integral.



Por último, se especifican acciones de Promoción de la Salud como la práctica del deporte, recreación, seguridad y convivencia ciudadana, entre otros. Por medio de esta Ley, la responsabilidad en Salud Pública se la devolvieron al Estado.

En resumen dentro de la Salud Pública, se tenía un sistema en el cual se asignaban tareas a las aseguradoras, otras se les asignaban a los departamentos, municipios y Nación, pero no había una verdadera integración en el trabajo.

Existía una Ley 100 y una Constitución Política bastante generosa, pero no había una ejecución de lo que se planeaba, pero esto se empieza a resolver a través de la Ley 1122 de 2007, la cual le impone a las Entidades Promotoras de Salud, el deber de ejecutar programas de Promoción y Prevención, de acuerdo con el literal K del Artículo 14 de la precitada Ley: *“...Es responsabilidad de los aseguradores el implementar programas de Promoción de la Salud y Prevención de la enfermedad que se enmarquen dentro las prioridades definidas en el Plan Nacional de Salud Pública.*

La gestión y resultados de dichos programas serán monitoreados a través de los mecanismos de evaluación de que trata el Artículo 2° de la presente Ley...”. El Ministerio de la Protección Social (hoy Ministerio de Salud y Protección Social) escudado en el Artículo 2 de la Ley 1122 de 2007, debe adelantar las evaluaciones de las actividades que hagan las EPS en materia de Promoción y Prevención.

Igualmente, la Ley 1122 de 2007 en su Artículo 32 define la Salud Pública de la siguiente manera: *“...Conjunto de políticas que buscan garantizar de una manera integrada, la salud de la población por medio de acciones de salubridad dirigidas tanto de manera individual como colectiva, ya que sus resultados se constituyen en indicadores de las condiciones de vida, bienestar y desarrollo del país. Dichas acciones se realizarán bajo la rectoría del Estado y deberán promover la participación responsable de todos los sectores de la comunidad...”.*

La Salud Pública ya no es solo de la EPS, sino también del Estado, es decir, de los departamentos, municipios y Nación y se estipula que el Ministerio de la Protección Social (hoy Ministerio de Salud y Protección Social) debe elaborar un Plan Nacional de Salud Pública el cual se incluye dentro del Plan Nacional de Desarrollo, el objetivo de ese Plan Nacional de Salud Pública es atender y prevenir los principales riesgos para la salud y la promoción de condiciones y estilos de vida saludables. El plan Nacional de Salud Pública, debe ser el resultado de los planes locales y regionales.



En consecuencia se expidió el Decreto 3039 de 2007 (Plan Nacional de Salud Pública), donde se incorpora todas las acciones tendientes a la prevención de la enfermedad, promoción de la Salud, vigilancia epidemiológica, saneamiento básico, entre otras actividades.

Se debe tener un Plan de Salud Pública bien organizado para que la gente no se enferme, el mejor sistema de salud es el que evita la enfermedad, no el que atiende a los enfermos.

Por último la Ley 1438 de 2011 trata el tema de la Salud Pública, atención primaria en Salud, Promoción y Prevención. El Artículo 10 de la presente Ley expresa: *“...El Gobierno Nacional será el responsable de la Política de Salud Pública y de garantizar la ejecución y resultados de las acciones de Promoción de la Salud y la Prevención de la Enfermedad como pilares de la estrategia de Atención Primaria en Salud, para lo cual determinará la prioridad en el uso de los recursos que para este fin administren las entidades territoriales y las Entidades Promotoras de Salud...”*.

Por otra parte, el Artículo 12 reza: *“...La Atención Primaria en Salud es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la Salud Pública, la Promoción de la Salud, la Prevención de la Enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud...”*. La atención primaria en Salud hace énfasis en la Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.



Objetivo de incidencia local

El sentido del componente Nacional del proyecto “Derechos y Desarrollo” ha sido abordar la reflexión, análisis y decisiones pertinentes a los aspectos estructurales de las situaciones diversas que se presentan en el acceso y prestación correcta y sostenible de los SPD en Colombia a nivel urbano.

Como se destacó en los capítulos anteriores, el proyecto impulsa el ejercicio del Control Social, desde un enfoque estructural y de desarrollo sostenible, para el acceso y prestación de los SPD, que contribuya a la gobernabilidad en este sector y construcción de Paz en el País.

En ese sentido se construyó participativamente (como parte del fortalecimiento interno organizacional) la ruta de Incidencia Política y Social de los doce Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios en Pasto. Esta ruta tiene como principal referente “*El programa ciudadano de SPD*”.



Informe Final
2009 - 2012

**DERECHOS Y
DESARROLLO**
PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL



18
voces de Nariño

Derechos y Desarrollo Pasto
CITTADINANZATTIVA/PNUD Colombia 2011

PROGRAMA DE INCIDENCIA
POLÍTICA Y SOCIAL DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LOS
CDCS DEL MUNICIPIO DE PASTO



ALCALDÍA DE PASTO



Colombia

Propuesta a los diversos candidatos a elección popular en el departamento de Nariño

Próximamente en todo el país, se entrará en un periodo de coyuntura electoral, un periodo decisivo porque se plantearán los programas políticos. Los ganadores, en el caso de las alcaldías, se constituirán en los próximos planes de desarrollo en todo el país.

Próximamente en todo el país, se entrará en un periodo de coyuntura electoral, un periodo decisivo porque se plantearán los programas políticos. Los ganadores, en el caso de las alcaldías, se constituirán en los próximos planes de desarrollo en todo el país.

En este mismo periodo también se eligen candidatos a los Consejos Municipales, que son claves porque las competencias de los Consejos, en materia de SPD, es múltiple y reglamentaria a nivel local: sobre todo en los temas de saneamiento básico, estratificación y subsidios, entre otros.

Se evidencia, como antecedente de la organización comunitaria y social de la ciudadanía de Pasto, la experiencia exitosa de la pasada coyuntura en el año 2007, cuando expusieron sus propuestas y prioridades a los candidatos a la Alcaldía de Pasto, en la realización de cuatro Foros Políticos, destacando el trabajo realizado por CORPOMINGA PERMANENTE, con el apoyo de la FUNDACION SOCIAL, en el Corredor Oriental del Municipio de Pasto; y el Programa SIYUSAMA en Comunas y Corregimientos.

El éxito de estos encuentros radicó, no sólo en el alto nivel de participación de la ciudadanía sino en el giro que se hizo a la tradi-



Objetivo de incidencia social y política

Lograr que se incluya en los planes de gobierno y en las propuestas de los candidatos a cargos de elección popular, el mayor número de puntos posibles del programa de Servicios Públicos Domiciliarios —SPD— de los Comités de Desarrollo y Control Social —CDCS— del Municipio de Pasto. .



cional forma vertical de proselitismo político; contribuyendo a buenas prácticas de cultura política, transparentes en el ejercicio sano de la democracia.

A través de estos foros, los diversos sectores y actores de la ciudadanía, pudieron exponer sus anhelos de prioridades a los candidatos a la alcaldía, logrando que se conocieran cuáles son las prioridades compartidas de la ciudadanía organizada para su ciudad.

De esta manera, el ejercicio democrático se fortaleció y se dinamizó, gracias a la iniciativa ciudadana y su capacidad de participación y propuesta. Lograron que los candidatos a la alcaldía lo reconocieran, y en algunos casos, que hasta se compromisieran.

Para el año de 2011, los Comités de Desarrollo y Control Social -CDCS- de Pasto, tienen el objetivo de incidir en las agendas de los futuros candidatos a la Alcaldía de Pasto, al Consejo Municipal, Asamblea Departamental y Gobernación de Nariño.

Con el fin de avanzar en este propósito, los CDCS de Pasto están definiendo y organizando los temas claves en la problemática de SPD, para posicionarlos en la opinión pública y en las agendas electorales, y tener una mayor incidencia en

la formulación del próximo Plan de Desarrollo Municipal, Departamental y Nacional.

En este orden de ideas, se hicieron planteamientos, con el propósito de estructurarlos y elevarlos a la calidad de un programa de SPD para Pasto, Nariño y Colombia:

1. *Construcción Participativa de una Política Pública de Bienestar y Desarrollo en SPD para el municipio de Pasto:*

Se trabajará decididamente con los CDCS de Pasto, para desarrollar una política pública de bienestar y desarrollo sostenible en SPD, que institucionalice y dinamice la sostenibilidad social de la Mesa Municipal de SPD, a partir de sus avances y logros, obtenidos desde el año 2009 en que inició el proceso de Derechos y Desarrollo de la ciudad de Pasto, con la coordinación directa de PNUD Colombia, y el acompañamiento de CITTADINANZATTIVA de Italia.

Se abordarán aspectos estructurales de la problemática de SPD en la ciudad de Pasto y su incidencia en la legislación Nacional, desde las propuestas del próximo Plan de Desarrollo y Consejo Municipal y garantía de continuidad del funcionamiento del Centro Ciudadano de Atención en SPD de Pasto.

Se debe fortalecer el acompañamiento al control social de los SPD en la ciudad, reglamentando que los vocales de control tengan voz y voto en el Comité Permanente de Estratificación y en otros espacios de decisión de SPD.



La agenda política de los ciudadanos: la experiencia de Pasto

Con el objetivo de incidir social y políticamente, antes de las elecciones populares de octubre de 2011, los Comités de Desarrollo y Control Social del Municipio de Pasto, presentaron públicamente a los candidatos a la Alcaldía, un primer programa ciudadano en tema de Servicios Públicos Domiciliarios para lograr que sus propuestas sean incluidas en el futuro plan de desarrollo de la ciudad.

Este programa ciudadano se continuó socializando y comprometiendo a candidatos a corporaciones públicas, mediante la Escuela de Formación Política del PNUD y a Candidatos de manera individual, mediante la gestión de los Vocales de Control.



Antes de presentarlo, merece la pena destacar que los candidatos tomaron en serio este programa ciudadano y se comprometieron públicamente en el tema de mejoramiento de los servicios públicos de la ciudad. Esto es sin duda útil para ver en qué medida, los políticos saben respetar lo que prometen delante de la ciudadanía.

Como gran resultado de todo el trabajo organizado de asumir una ruta de incidencia social y política en SPD, la nueva administración del municipio de Pasto, decidió avanzar hacia la construcción de una Política Pública de Servicios Públicos, que permita formalizar e institucionalizar los avances de acuerdos y logros de la mesa local de SPD, como el de disponer de todas las condiciones necesarias, para la sostenibilidad del funcionamiento del Centro Ciudadano de Asesoría en SPD.

Esto permite la institucionalización de acuerdos y avances de la Mesa Municipal en SPD con el Consejo Municipal.



Programa de Incidencia Política y Social de los Servicios Públicos Domiciliarios de los 12 CDCS de Pasto

PROPUESTA A LOS DIVERSOS CANDIDATOS AL CONSEJO MUNICIPAL DE PASTO, ALCALDIA Y PARLAMENTARIOS NARIÑENSES

Próximamente en todo el País, se entrará en un periodo de coyuntura electoral, decisiva porque se estarán planteando los programas políticos que eventualmente de ser ganador, en el caso de los candidatos a las alcaldías, estos programas políticos, se constituirán en los próximos planes de desarrollo en todo el País.

En este mismo periodo se eligen candidatos a los Consejos Municipales, clave porque las competencias de los Consejos en materia de SPD, es múltiple y reglamentaria a nivel local, los temas de saneamiento básico, estratificación, subsidios etc.

Se evidencia en los antecedentes de la organización comunitaria y social de la ciudad de Pasto, la experiencia exitosa de que la comunidad organizada, expuso sus propuestas y prioridades a los candidatos a la Alcaldía de Pasto en la realización de cuatro (4) Foros Políticos, en la pasada coyuntura del año 2007. (Destacando el trabajo realizado por CORPOMINGA PERNENTE en el Corredor Oriental del Municipio de Pasto y el Programa SUYUSAMA en Comunas y Corregimientos).

El éxito de estos encuentros radicó no solo en el alto nivel de participación de la ciudadanía, sino en el giro realizado a la tradicional forma vertical de hacer proselitismo Político.

A través de estos foros, los diversos sectores y actores de la ciudadanía, pudieron exponer a los candidatos sus propios anhelos de prioridades de propuestas a los candidatos a las alcaldías, logrando que los aspirantes conocieran cuáles son las prioridades de la ciudadanía organizada.

De esta manera, el ejercicio democrático se fortaleció y dinamizó, gracias a la iniciativa ciudadana y la capacidad de participación y de propuesta que lograron que los candidatos a la alcaldía lo aceptaran y en algunos casos, que hasta se comprometieran.

Para el año de 2011, los Comités de Desarrollo Control Social de Pasto, tienen el objetivo de incidir en las agendas de los futuros candidatos a la Alcaldía de Pasto y el Consejo Municipal en la ciudad.



Con el fin de avanzar con este propósito los CDCS de Pasto, han comenzado a realizar la definición y organización de los temas claves en la problemática de SPD, para posicionarlos en la opinión pública de la ciudadanía de Pasto y de esa manera en las agendas electorales, con el alcance de una mayor incidencia en la formulación del próximo Plan de Desarrollo Municipal.

En este orden de ideas, hacemos la relación de estos planteamientos, con el propósito de estructurarlos y elevarlos a la calidad de un programa de SPD para la ciudad de Pasto:

2. Trabajar decididamente con los CDCS de Pasto, hacia desarrollar una política pública de bienestar y desarrollo sostenible en Servicios Públicos Domiciliarios, que institucionalice y dinamice la sostenibilidad social de la Mesa Local de SPD, sus avances y logros, que prevea abordar aspectos estructurales de la problemática de SPD en la ciudad de Pasto y de incidencia en la legislación Nacional, desde las propuestas de gobierno, próximo Plan de Desarrollo y Consejo Municipal.

3. Crear las jornadas de encuentro del Consejo Municipal y Alcalde con los Comités de Desarrollo y Control Social -CDCS- para dar seguimiento a la construcción de soluciones y respuestas a la problemática que se vive en SPD en la ciudad de Pasto, como de incidencia en la legislación Nacional, toda vez que el actual Plan de Desarrollo Nacional está planteando cambios a la Ley 142/94, marco normativo de los SPD en Colombia.

4. Contribuir a realizar Control Social al monto de los subsidios en cantidad, cobertura y reglamentación del Fondo Municipal de Solidaridad y redistribución del ingreso, por montos entre \$ 2'000.000.000. y \$ 3'000.000.000. En coherencia con los acuerdos aprobados en el Consejo Municipal.

5. Incluir el beneficio de Subsidio en el Fondo Común de Solidaridad y Redistribución del Ingreso del Municipio de Pasto, al Gas Domiciliarios. Gas de Petróleo Licuado -GLP.

6. Reconocer e implementar el descuento a las comunidades que son gestoras y propietarios de redes de acueducto, alcantarillado, y redes eléctricas, en el municipio de Pasto.

7. Incluir la continuidad del funcionamiento deL CENTRO (oficinas) de Control Social de los CDCS en el Plan de Desarrollo.



8. Trabajar con la bancada parlamentaria Nariñense en los siguientes puntos:

Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales en el Municipio de Pasto, la generación de energía eléctrica o generación alternativa de energía que satisfagan las demandas del desarrollo en el departamento de Nariño, la revisión e incidencia en los temas de la cuota de asignación del Gas de Petróleo Licuado -GPL- de distribución y uso Domiciliario para el Departamento de Nariño. La asignación de subsidios y la forma como se distribuyen para Gas Domiciliario. Contribuir a la formulación de las recomendaciones para los cambios pertinentes a la Ley 142/94.

9. Los temas de fronteras y su aplicación efectiva en el departamento de Nariño con inclusión real de Pasto.

10. Fortalecer el acompañamiento al Control Social de los SPD en la ciudad.

11. Que los Vocales de Control en el comité permanente de estratificación tenga voz y voto.

12. Aplicar la metodología de estratificación de la Dirección Nacional de Planeación en el municipio de Pasto.

13. Realizar encuentros con las Comisiones Reguladoras de SPD, en Pasto.

14. Acompañar a la ciudadanía en el Control Social a las empresas de Gas Domiciliario.

15. Las comisiones de regulación de los SPD en Pasto; controles a la posición dominante de las empresas ya que son monopolio en la ciudad.

ENERGIA

16. Liderar una revisión de las tarifas de Energía, puesto que se dice que Nariño paga una de las tarifas más altas en Colombia, que involucre la participación del Ministerio de Minas y Energía, como de las Comisiones Reguladoras de SPD en Colombia.

17. Trabajar en eliminar los procesos burocráticos, existentes actualmente, que tienen que ver con la ampliación y cobertura del sistema eléctrico, hacia los barrios más alejados y hacia las zonas rurales de nuestro municipio.



18. EMAS - REVISION SISTEMA DE RECOLECCIÓN. ¿Desde el municipio revisaría el sistema de recolección de basuras actual? pues como está planteado este sistema, a través de EMAS, no se promueve una cultura efectiva de reciclaje en la fuente.

19. ¿Cuál sería su compromiso para lograr que nuestras zonas rurales tengan en su totalidad agua potable? **TELECOMUNICACIONES.**

20. ¿Cuál es su propuesta para que las nuevas tecnologías, tales como Internet, alcancen un rango de cobertura del municipio tanto a nivel urbano como rural y la ciudad de Pasto como ciudad digital ya que Pasto es Nodo Suramericano de Fibra Óptica?



Foro ciudadano con candidatos a la Alcaldía, Pasto, octubre 2011

Objetivo de Incidencia Nacional

Como se dijo antes en el tercer capítulo, además de las misiones de expertos y de los intercambios de experiencias entre los dos territorios, el proyecto adelantó también con misiones institucionales, relacionadas al tema de la Incidencia Social y Política.

El objetivo es la constitución de una Mesa Nacional de SPD, para la recopilación y estructuración de recomendaciones y posible modificación en la normativa de SPD en Colombia a partir de los informes ciudadanos de Pasto, Cartagena y otros actores relevantes que deseen hacer alianza con esta finalidad.



En Colombia, la persona encargada de fortalecer la dimensión nacional del proyecto fue conjuntamente asignada por el PNUD y Cittadinanzattiva en la persona del punto focal de Pasto. Con él, se planearon los siguientes encuentros que fueron apoyados técnicamente y financieramente por Cittadinanzattiva:

- Viaje a Medellín, en tema de diálogo nacional para proponer la Mesa Nacional de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Viaje de un joven veedor en representación del Centro Ciudadano de Pasto en Cali, para tomar contactos con la Red Caribe de Usuarios de Servicios Públicos.
- Viaje a Pereira para el Encuentro Nacional Confecovoltic (24-25-26 agosto 2011) y encuentros con el Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del distrito de Cartagena de Indias D.T.Y.C. La ocasión propició socializar la experiencia que surge del proyecto con la Compañía Energética de Occidente, y contribuyó a sensibilizar sobre la importancia de constituir un centro ciudadano en la ciudad de Popayán departamento del Cauca.
- Viaje en Bogotá (17-22 de octubre de 2011) en misión complementaria y de continuidad con las anteriores, para conseguir los tres siguientes objetivos:
 - Iniciar el relacionamiento con la Comisión VI del Senado responsable de los temas legislativos de Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) en el Congreso Colombiano.
 - Gestionar la presencia de las Comisiones Reguladoras de SPD, es decir CRA, CREG y la CRC para la actualización normativa como parte de la implementación del diplomado SPD Pasto.
 - Establecer un vínculo entre la Superintendencia y el Sistema Integrado de Recepción (SIR) que permita el trámite en línea de recursos en II instancia vía gubernativa.

Particularmente interesante la cita en Bogotá, que permitió relacionarse con la Dirección de Apropiación y el Director de Comunicaciones del Ministerio de las TICs, con la Oficina de Informática de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con la oficina de Protección al Consumidor de la Superintendencia de Industria y Comercio, con las Comisiones reguladoras, con senadores de las Comisiones II y VI del Senado Colombiano,



con representante del Ministerio del Interior y de Justicia- Dirección de la Democracia y de la Participación Ciudadana.

Entre estas, se destacan la voluntad de los senadores de las dos comisiones en apoyar la estrategia Nacional del proyecto “Derechos y Desarrollo”.

Cabe subrayar la voluntad del Ministerio del Interior y de Justicia para dar continuidad al proceso en marcha en Cartagena y Pasto, con posibilidad de incluir otras ciudades.

Para concretar y coordinar el relacionamiento del componente institucional del nivel nacional, hacia los aportes, participación y acompañamiento que sean pertinentes y posibles, para la presentación e incidencia del informe de Servicios Públicos, se organizó una misión en Bogotá desde el 12 hasta el 17 de diciembre de 2011. Al final de esta, se concretó una voluntad social, institucional, del sector empresarial y público, por sustentar un diálogo respetuoso y de fondo.

Se configura una alianza del nivel nacional, direccionada a una mayor posibilidad de reflexión real en la legislación nacional y propiciar recomendaciones puntuales, no solo de relacionamiento de organizaciones sociales, sino de incidencia y acompañamiento de las instancias nacionales de autoridad en Colombia en SPD, como lo es la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), la comisión reguladora de energía y gas (CREG), la comisión reguladora de comunicaciones (CRC), la superintendencia de SPD y la superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Además del relacionamiento institucional, se ha encontrado voluntad política en la comisión II (Comisión Incidental de precios de los Combustibles) y VI del Senado, como del gremio de empresas prestadoras (ANDESCO) como el interés expreso de parte del Ministerio del Interior.

El diálogo social y político puesto en marcha, ha permitido relacionarse con actores sociales y con las principales organizaciones de II grado de nivel nacional, es decir:

1. Unión Nacional de Usuarios y Defensores de los Servicios Públicos, que articula a diversos sectores de protección del medio ambiente, como los impulsores del referendo por el agua en el país. Es una organización con la capacidad de articular



diversos sectores sociales que en Colombia se movilizan, además de la protección del medio ambiente, por los servicios públicos domiciliarios, de comunicaciones, TIC's y regulación de servicios públicos.

2. Confederación Nacional Colombiana de Vocales de Control.
3. Liga Nacional de Usuarios de SPD.
4. Confederación Nacional de Vocales de Control y las TICs.
5. Confederación Nacional de Consumidores.
6. Liga Nacional de Usuarios de Antioquia y Bogotá.



Encuentro Nacional Pereira agosto de 2011



Palabras claves

Al final de este Informe, se destacan unas palabras claves que deben entenderse como sugerencias para fortalecer el trabajo realizado por el proyecto “Derechos y Desarrollo”.

Consolidación y sostenibilidad. Se considera prioritario consolidar las etapas desarrolladas hasta ahora, fijando la base para que las actividades diarias de protección establecidas por los centros de protección y por el Tribunal puedan seguir.

Es crucial, tanto en Pasto como en Cartagena, la consolidación y creación de renovados Comités de ciudadanos y veedurías, ya que la Ley reserva para ellos una serie de privilegios que los colocan en las condiciones, si reciben un apoyo adecuado, de afectar a la gestión de los Servicios Públicos.

Desarrollo. El proyecto podría desarrollarse en:

- Horizontal, difusión en las zonas rurales (de Pasto) o aún más periféricas (de Cartagena).
- La integración vertical de protección de la Salud en Pasto. Y en Cartagena, sin embargo, la experiencia del Tribunal podría ser replicada en un número significativo de puestos de salud.
- Una tercera propuesta, sería “exportar” a otras ciudades la experiencia que Pasto y Cartagena están viviendo. Por ejemplo, a través de las reuniones oficiales, giras promocionales, días de demostración.
- Focalizar el tema de la educación:
- Invertir en las nuevas generaciones - y luego con la escolarización y la educación - como, en parte, se empezó a hacer en Cartagena y Pasto.



- Promoción y difusión de las acciones de Responsabilidad Social de las industrias de redes de Servicios Públicos. Por ejemplo, la formación y la información sobre el conocimiento del contrato de suministro y la factura, la reescritura de los documentos en un lenguaje más adecuado a las personas.
- Promoción y difusión de iniciativas de participación ciudadana. Por ejemplo, la creación de un premio de Mejores Prácticas de la ciudadanía activa.

Alianzas

Como es un proceso inclusivo, no se puede pensar que el tema de los SPD y de la Salud, sean una tarea exclusiva de esta experiencia. Hay que buscar aliados entre la sociedad civil primero, luego en ámbito empresarial, académico, institucional.

En general, la atención en la creación de redes, internas y externas, es una actividad estratégica para fortalecer y para no perder el trabajo realizado hasta ahora: un riesgo común sobre todo en las grandes ciudades como Cartagena.

Las expresiones que a menudo se sienten como "hacer sistema", o "red", no significan nada más que crear y regir las relaciones y las relaciones de interacción e intercambio con otros sujetos de manera organizada y consciente.

El Sistema de Gestión de Actores Sociales - SIGAS, como herramienta técnica, se creó en Cartagena específicamente con este fin.

Intercambio. El éxito del intercambio de experiencias entre Cartagena-Pasto, sugiere sin dudas, seguir en este sentido. Y lo mejor sería continuar un intercambio a distintos niveles, ciudadanos, empresariales, académico y de administración comunal.

Actividad en curso

La convicción de que se acaba un proyecto, pero no se acaba el proceso empujado por el mismo proyecto, se fundamenta en que en los dos territorios hay muchas actividades en marcha. Además de la diaria asesoría a los ciudadanos, se destacan:



En Pasto:

- Se está construyendo el portal WEB de los CDCS; en él se publicarán los logros y las propuestas, se articularán los productos de los CDCS, tales como herramienta SIR, sitio en Facebook, Boletín Digital, Videos Promocionales y toda la información que se ha producido hasta el momento y que se espera sea de ayuda tanto para la ciudadanía como para otros Comités de Servicios Públicos.
- La Línea de Base realizada en 2009 está siendo complementada con estudios de investigación por parte de los estudiantes de tres (3) universidades de la ciudad.
- La Mesa Municipal de SPD está organizando un plan de formación que actualmente ha trascendido a la implementación del diplomado “Desarrollo Humano y Gestión Ambiental y Sostenible”, al cual no solo se articulan las empresas locales, sino además las tres comisiones reguladoras:
 - Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
 - Comisión Reguladora de Energía y Gas (CREG).
 - Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

Cada una de las comisiones está comprometida en participar con el diseño de un módulo para la cualificación del diplomado. Por primera vez en el País, las respectivas Comisiones diseñan un módulo de formación pedagógica a la ciudadanía y se articulan en un mismo proceso de formación. La SSPD igualmente concretó su participación en el diplomado; y ANDESCO también le interesa participar en este espacio de formación.

En Cartagena:

- Cinco (5) CDCS en proceso de constitución (Bruselas, Esmeralda, Campestre, Almirante Colon, San Isidro).
- Las voluntarias y los voluntarios del PAC en asocio con el Consultorio Jurídico de la Universidad del Sinú, vienen liderando campañas de atención jurídica integral y promoción de derechos y deberes en la ciudadanía en diferentes barrios de la ciudad.



- Vocales de Control y voluntarios realizan seguimiento y control permanente a los acuerdos suscritos con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la empresa Electricaribe para la realización de obras necesarias para el mejoramiento de los servicios en varios sectores de la ciudad.
- Actualización e implementación del SIR Cartagena como herramienta de comunicación con los operadores.
- Consolidación de la Mesa Distrital de Servicios Públicos Domiciliarios como instancia de diálogo, reflexión y construcción de propuestas de fortalecimiento de la participación social, la calidad del servicio y la incidencia del conjunto de los actores estratégicos en materia de SPD en la ciudad.



- Articulación con la Alcaldía de Cartagena para apoyar la formulación y desarrollo del Plan de Gestión de Residuos Sólidos desde la Mesa Distrital, los vocales y el equipo de voluntarios.

A nivel nacional:

- Un proyecto de incidencia sobre Ley 142 de 1994 y Ley 100 de 1991 en formulación.
- Organización de una Mesa Nacional sobre Servicios Públicos: Se está promoviendo la constitución de un espacio de coordinación de vocales de control y organizaciones de usuarios de segundo nivel para consolidar las agendas ciudadanas en materia de Servicios Públicos con miras a fortalecer la incidencia y capacidad de movilización e interlocución en materia de SPD.



ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

El acumulado de experiencias y aprendizajes obtenidos en la ejecución del proyecto “Derechos y Desarrollo” permite proponer:

1.	Implementación de las Mesas Locales y Mesa Nacional de Gestión y mejoramiento de los Servicios Públicos Domiciliarios - SPD.
2.	A nivel general, Fortalecimiento del componente de Derecho Público en la Ley 142/94.
3.	Desarrollo de un nuevo enfoque del Control Social.
4.	Establecer el reconocimiento económico por la labor de Control Social que brinde las condiciones de dignidad para el óptimo desempeño necesario de su labor social.
5.	Aplicación de la diferenciación positiva en el acceso a la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
6.	Fortalecimiento general e interno organizacional de los Comités de Desarrollo y Control Social.
7.	Construcción integral de una cultura en SPD.
8.	Direccionar la lógica de las sanciones y multas a las ESP, que conlleve en la solución de fondo de sus causas.
9.	Implementación de la rendición pública de cuentas por parte del sector ESP.
10.	Incorporación de la Responsabilidad Social de las ESP en la Ley 142/94.
11.	Fortalecer la capacidad de vigilancia y control de los entes del Estado Colombiano.
12.	Restricción efectiva local del monopolio de las ESP.



13	Cambios legislativos para el fortalecimiento de la vigilancia y control.
14	Implementación de las TICs, en la Ley 142/94 para el Control Social en SPD.
15	Regulación excepcional para el saldo pasivo de cartera morosa en las Empresas S.A. ESP.
16	La prevalencia del interés social y general en la distribución y el acceso al Gas Domiciliario GLP, sobre el costo de oportunidad del precio Internacional del Petróleo y sus derivados.
17	Propuestas a nivel operativo.

Conclusiones

Este Informe presenta los resultados más evidentes de un largo proceso democrático de inclusión social, promoción de la participación cívica, formación e información de los ciudadanos, dialogo político.

Tales resultados demuestran que una cooperación activa entre instituciones internacionales/intergubernamentales y miembros de la sociedad civil puede “exportar” los conceptos de tutela de los derechos y promoción de la participación cívica, pilares del trabajo de una organización de ciudadanos cual es Cittadinanzattiva.

Las posibilidades de desarrollo del proyecto son amplias: su objetivo fundamental a largo plazo es el apoyo a nuevos líderes de la sociedad civil que puedan – gracias a las herramientas ofrecidas por el PNUD y Cittadinanzattiva – organizar actividades participativas (como en Pasto y Cartagena), promover la conciencia pública sobre los derechos de los ciudadanos, controlar y reforzar los Servicios Públicos y de Salud, relacionarse de forma positiva con las instituciones nacionales y locales.

Sin duda es posible desarrollar el proyecto en otras áreas de Colombia, así como en otros países socios del PNUD y de la iniciativa “ART” en América Latina. Para esto, se escribió el Manual Práctico para los ciudadanos activos de Colombia “Gestión de un Centro Ciudadano de Asesoría en Servicios Públicos Domiciliarios y Salud”.



De todas maneras, la sostenibilidad de esta experiencia piloto está estrechamente relacionada con la presencia de estructuras locales activas, que realmente necesitan el apoyo de los distintos actores, institucionales, empresariales, académico y de la misma sociedad civil.

El desafío actual es, de un lado, cómo garantizar la sostenibilidad de los Comités creados y de los Centros ciudadanos, asegurarse de que no “fallezcan” en cuanto el proyecto termine su período de ejecución.

La idea es que Alcaldías, Departamentos, Defensoría del Pueblo, Superintendencia, los que por Ley tienen la responsabilidad de apoyar el control social de los Servicios Públicos pueden asignar fondos para la subsistencia del Comité creado y consolidado por el proyecto.

Los Comités de ciudadanos, por ejemplo, han sido fundamentales tanto en Pasto como en Cartagena, ya que la Ley les permite afectar la gestión de los Servicios Públicos. Por esa razón, sería necesario que las instituciones promuevan y fortalezcan estos Comités, consolidando las estructuras existentes y creando otras, focalizadas en formación continua, materiales de comunicación, intercambio de experiencias.

Por otro lado, es esencial continuar con campañas de difusión de los derechos y deberes de los ciudadanos en el sector de los Servicios Públicos Domiciliarios y la Salud, tratar de crear y consolidar una cultura de denuncia de la falla en el suministro e inculcar en las personas la conciencia de que recibir servicios de buena calidad a un precio justo es su propio derecho.

Todos estos esfuerzos iniciados por los Servicios Domiciliarios de base y de Salud, han contribuido también solo en mínima parte, al crecimiento de la dimensión cívica en el país en vista de una mayor tutela de los derechos de los ciudadanos, a la reducción de condiciones de sufrimiento y de pobreza. Quien trabajó en este proyecto puede sentirse satisfecho.

Así como se siente satisfecho cuando, durante las elecciones locales fue posicionado el tema de los Servicios Públicos en la agenda política. A las instituciones y a la veeduría ciudadana les corresponde el cargo de dar seguimiento a tal propósito.



Este documento es producto del esfuerzo y la dedicación de ciudadanos y ciudadanas de Pasto y Cartagena:

VOCALES DE CONTROL ADSCRITOS AL CENTRO CIUDADANO DE ORIENTACION EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

VOCALES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE PASTO

HENRY JARAMILLO OROZCO
RITA ELENA FAJARDO INSUASTY
PEDRO AUGUSTO SEGURA POTOSI
CARLOS ALFREDO RIVERA REVELO
LUIS ALBEIRO ROSERO MERA
JUAN ARMANDO CARVAJAL PALACIOS
BENJAMIN CUCHALA CASTRO
SEGUNDO MANUEL NARVAEZ
JOSE ARNULFO BOTINA
FLOR ELY RINCON
CARMEN CHACHINOY
JHOR FADY LOPEZ
SIGIFREDO SALAS

VEEDORES ACTIVOS COMITÉS PASTO

ESTELA ERAZO
JAIME SALAS
PATRICIA SANTANDER
RICHARD MOLINA
CARMEN DELGADO
BERTHA RUIZ
DORIS RODRIGUEZ
FRANCO VELASQUEZ
NANCY CERON

GRUPO DE DERECHOS HUMANOS PASTO

DANNY MERA
JAIRO LUCERO
LUIS DELGADO ORDOÑEZ
JUAN PABLO MOSQUERA
VANESSA DEL MAR AGREDA
DARIO TOBON CHAMORRO

PRACTICANTES DE TRABAJO SOCIAL UNIMAR PASTO

JOHANA CAMACHO
JACKELIN YEPEZ



**Cartagena:
Voluntarios y Voluntarias**

Tribunal de Derechos de los Pacientes

Miguelina Arce
Cruz María Esquivel
Yolanda Moncaris
Khaterines Pérez
Estelita Esquivel

Punto de Atención Ciudadana

Jairo Andrade
Horacio Batista
Tirsa Buelvas
Obeliza Acosta
Sabas Vélez
Olga Alarcón
José Ortiz
Alfredo Martínez
Jairo Quintana
Mauricio Gutiérrez
Yarledys Lozano

Vocales de Control y Miembros de CDCS

Maribel Padilla
Eduardo Ugarriza
Manuel Martínez
Elvira Sacco
Luz Nery Hernández
Hilda Ibargüen
Maribel Elles
Yubana Ospino
Clara Díaz
Yordan Buendía
Eduardo Muñoz
Luis Martínez
Palmys Pineda
Cristóbal Chiquillo
Jhame Gonzales
Ibeth Acevedo
Norberto Zapata



Agradecimientos

Secretaría de Desarrollo Comunitario Alcaldía Municipal San Juan de Pasto

Dr. Harold Guerrero. Alcalde
Dra. Patricia Narváez. Secretaria de desarrollo comunitario

Alcaldía de Cartagena

Secretaría de Participación y Desarrollo Social

Nubia Chams
María Bernarda Pérez
Benjamín Maza Buelvas
Nubia Coronel
Rafael Zambrano
Eder Galvis
Ramón Paternina
Arturo Castillo

Oficina Asesora de Servicios Públicos Domiciliarios

Eduardo Aguilar
Mauricio Sánchez

Escuela de Gobierno y Liderazgo

Olga Acosta
Ramiro Cuadro
Gilberto Gómez
Luly Fernández

ESE Hospital Local Cartagena de Indias

Salim Hadechini
Betti Cardona
Nelly Altamiranda

Personería Distrital

Olimpia Buelvas
William Matson
Jaime Peña
Manuel Vergara
Osiris Franco

Contraloría General

Ramiro Carrillo
Bleydis Mancera



Universidad del Sinú Elías Bechara Zainum

Galo Lara Coronel
Tatiana Buelvas
Carlos Brochet
Pedro Salgado
Blanca Lucen Gutiérrez
Roxy Montero
Kelly Arroyo
Geraldine Martínez
Yajelis Campo
Germán Villa
Juan Miguel Martínez

Fundación Universitaria Tecnológico de Comfenalco

Roberto Gamboa Rentería
Paola Andrea Cataño
Ella Ruidíaz
Nayibe Flórez
Lilenis Flórez Herrera
Sixto Piñeres
Mónica Salinas
Mónica Paternina
Milton Montaña
Gina Paola Prasca
Elsy Herrera Gaviria
Vanesa Morales
Lenin Ladrón de Guevara

Corporación Universitaria Rafael Núñez

Elix Gomezcasseres

Urbaser S.A.

Pedro Gutiérrez
Osiris Carrisoza

Aguas de Cartagena S.A

Rodrigo Montoya
Grace Cohen
Sandra Bettin



Electricaribe S.A.
Antonio Rodríguez
María Eugenia Buendía

Promotora Ambiental del Caribe
Álvaro Gonzales Fortich
Sonia del Castillo



**PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS
PARA EL DESARROLLO –PNUD–**

Bruno Moro
Representante Residente

Silvia Rucks
Directora de País

Alessandro Preti
Coordinador del Área de Desarrollo, Paz y Reconciliación

Marco Stella
Oficial de Gobernabilidad Democrática

EQUIPO DE PROYECTO

Carlos Ceballos
Asesor Técnico en Cartagena

Pedro Burbano
Asesor Técnico en Pasto

Delly De La Rosa
Asesora en Comunicación

CITTADINANZATTIVA ONLUS

Teresa Petrangolini
Secretaria General

EQUIPO DE PROYECTO

Vanessa Sansone
Consultora en Salud

Eduardo Spinelli
Referente en Colombia

Maria Vitale
Consultora en Salud

Mariano Votta
Consultor en Servicios Públicos y Comunicación
Coordinador Editorial del Informe final

Marzo de 2012

*Esta Publicación puede ser reproducida
reconociendo los Derechos de Autor*