

**Trabajo de grado modalidad proyecto aplicado para optar al título de especialista en
gestión pública**

Luz Marina Restrepo Ospina

**Universidad Nacional Abierta y a distancia - UNAD Escuela de Ciencias Jurídicas y
Políticas**

Especialización en Gestión Pública

Mayo 2020

**Importancia de vocales de control en el municipio de Samaná Caldas como garantía al
justo costo en los servicios públicos domiciliarios**

Autor:

Luz Marina Restrepo Ospina

C.C: 24.718.601

Trabajo de grado

Presentado como requisito para optar al título De Especialista en Gestión Pública

Asesor

Jhonny Demarchy Sánchez

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – Unad

Escuela De Ciencias Jurídicas Y Políticas

Especialización En Gestión Pública

Mayo 2020

Nota De Aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado aplicado como opción para obtener el título de especialista en gestión pública especialmente a mis hijos por ser un apoyo incondicional durante mi carrera profesional y ahora como especialista pues siempre estuvieron a mi lado.

A EMPOCALDAS S.A E.S.P porque ha brindado apoyo económico a mis deseos de avanzar educativamente y además ha sido mi fuente de sustento durante 24 años ofreciéndome distintos beneficios tanto laborales como financieros.

A mi esposo y mi hermano por ser mi motivación día a día para cumplir cada una de mis metas propuestas y claramente a Dios por permitir que cada una de estas personas y entidades estén en mi vida y a su vez permitirme a mí ser quien soy hoy día.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme estar en este punto de mi vida el día de hoy. A mis padres que ya no están a mi lado por acompañarme y brindarme su bendición siempre, mi esposo, hermano e hijos que son base y apoyo fundamental en mi día a día brindándome su compañía y sostén durante mi carrera profesional y ahora como especialista.

A la empresa en la que laboro hace 24 años EMPOCALDAS S.A E.S.P por brindarme sustento por la mitad de mi vida además de apoyar económicamente mi proceso académico y tener la bendición de desempeñarme laboralmente.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, tutores y compañeros en cada uno de los cursos culminados por brindar acompañamiento y asistencia colaborando en la culminación satisfactoria de cada uno de los trabajos.

Finalmente, a la vida por convertirme en la mujer que soy hoy día y por darme la fuerza y capacidad de seguir adelante estando el día de hoy a punto de culminar mi primera especialización.

Resumen

Al realizarse ésta investigación se pretende viabilizar una propuesta en el municipio de Samaná (Caldas), mediante la implementación real y efectiva de los vocales de control ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, como sujeto representativo de la comunidad, y en especial, como mecanismo de garantía en el establecimiento y determinación de la tarifa y el justo costo de los servicios públicos domiciliarios prestados en el municipio durante un periodo determinado ante los altos costos que se vienen cobrando que ha generado un alto índice de insatisfacción, bajo el amparo y presuntamente concordancia, con lo indicado en la ley reguladora de los servicios públicos domiciliarios. (Ley 142, 1994).

Es importante la elección y actuación del vocal, no sólo por lo expresado arriba sino porque además, permite establecer un lazo de comunicación e información entre las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, de conocimiento y discusión de las estrategias de regulación y cobro de tarifas, de atención y resolución de conflictos por inconformidad surgida con relación al costo cobrado, partiendo de la base de proteger los derechos de los usuarios y consumidores consagrado, entre otras cosas, expresa que el estado avalará la intervención de las organizaciones de compradores y beneficiarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Así mismo, con la intervención del vocal de control de los servicios públicos domiciliarios, se garantiza adicionalmente la participación y representación ciudadana como derecho constitucional, a su vez de control social en la toma de decisiones relacionadas con los

servicios públicos domiciliarios, y en forma directa el cobro justo de los servicios públicos domiciliarios.

La investigación está desarrollada en el enfoque cualitativo y de tipo descriptivo, que conlleve a generar cambios positivos y propositivos en beneficio de la comunidad y la armonía con las entidades prestadoras de servicios públicos, mediante la proposición y existencia participativa real de los vocales de control mediante una propuesta presentada a la junta de acción comunal del municipio de Samaná Caldas en garantía de los derechos del consumidor y usuario y derechos de participación ciudadana en los términos ya explicados.

Palabras claves:

Participación ciudadana, vocal, superintendencia, control social, vigilancia, servicios públicos domiciliarios, justo costo, consumidor y usuario.

Abstract

When carrying out this investigation, the aim is to make viable a proposal in the municipality of Samaná (Caldas), through the real and effective implementation of the control officers before the companies that provide domiciliary public services, as a representative subject of the community, and especially, as guarantee mechanism in the establishment and determination of the rate and the fair cost of the domiciliary public services provided in the Municipality during a determined period, in view of the high costs that are being charged, which has generated a high rate of dissatisfaction, under the protection and presumably concordance, with what is indicated in the regulatory law of domiciliary public services. (Law 142, 1994).

It is important, the choice and performance of the vowel, not only because of what is stated above but also because it allows establishing a communication and information link between the companies that provide domiciliary public services, knowledge and discussion of regulation strategies and collection of fees , of attention and resolution of conflicts due to non-conformity arising in relation to the cost charged, based on the basis of protecting the rights of users and consecrated consumers, among other things, states that the State will endorse the intervention of organizations of buyers and beneficiaries in the study of the dispositions that concern them.

Likewise, also, with the intervention of the member of control of domiciliary public services, citizen participation and representation as a constitutional right are guaranteed, as well as social control in decision-making related to domiciliary public services, and in Directly, the fair collection of household public services.

The research is developed in a qualitative and descriptive type approach, which leads to generating positive and purposeful changes for the benefit of the community and harmony with the entities providing public services, through the proposition and real participatory existence of the control members through a proposal presented to ten community action boards of the municipality of Samaná Caldas in guarantee of consumer and user rights and citizen participation rights in the terms already explained.

Keywords:

Citizen participation, vocal, superintendence, citizen participation, social control, surveillance, domiciliary public services, fair price, consumer and user.

Tabla de contenido

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Resumen	6
Palabras claves:	7
Abstract	8
Keywords:	9
Lista de tablas	13
Lista de Figuras	14
Introducción	16
Planteamiento del problema	19
Planteamiento del problema.	19
Formulación del problema	19
Objetivos.	20
Objetivo General.	20
Objetivos Específicos	20
Justificación	21
Marco teórico	23
Marco referencial.	23

Marco teórico y conceptual.	25
Marco contextual.	26
Marco Legal.	29
Norma constitucional	29
Normativa legal complementaria	29
Marco metodológico	34
Alcance de la investigación.	34
Metodología de la investigación.	34
Tipo de estudio.	35
Diseño de la investigación	35
Fuentes de información:	36
a) Primaria.	36
b) Secundaria.	36
Técnica e instrumento de investigación.	36
Población y Muestra	36
Análisis y presentación de resultados	37
Análisis de datos de la información recolectada.	37
a) Formulario de encuesta	38
b) Procedimiento de las encuestas	43

c) Evidencias correspondientes a la aplicación de las encuestas.	44
Análisis e interpretación de datos.	61
Conclusiones	75
Propuesta o recomendaciones.	76
Bibliografía	79
Anexos	87

Lista de tablas

Tabla 1. Comparación tarifas año 2017 – 2019 (1)	27
Tabla 2. Comparación tarifas año 2017 – 2019 (2)	27

Lista de Figuras

Figura 1. Formulario de encuesta.....	43
Figura 2. Aplicación encuesta 1	45
Figura 3. Aplicación encuesta 2.....	55
Figura 4. Aplicación encuesta 3	61
Figura 5. Resultado 1	61
Figura 6. Resultado 2	62
Figura 7. Resultado 3	63
Figura 8. Resultado 5	65
Figura 9. Resultado 6	66
Figura 10. Resultado 7	67
Figura 11. Resultado 8	68
Figura 12. Resultado 9	69
Figura 13. Resultado 10	70
Figura 14. Resultado 11	71
Figura 15. Resultado 12	72
Figura 16. Resultado 13	73
Figura 17. Resultado 14	74
Figura 18. Parte Frontal - Broshure Informativo	77
Figura 19. Parte trasera - Broshure Informativo	78
Figura 20. Evidencia Aplicación encuesta.....	87
Figura 21. Evidencia Aplicación encuesta 2	87
Figura 22. Evidencia Aplicación encuesta 3	88

Figura 23. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.	
Hoja1.....	89
Figura 24. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.	
Hoja2.....	90
Figura 25. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.	
Hoja3.....	91
Figura 26. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.	
Hoja4.....	92
Figura 27. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (1)	94
Figura 28. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (2)	95
Figura 29. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (3)	96
Figura 30. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (4)	97
Figura 31. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (5)	98
Figura 32. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (6)	99

Introducción

Esta investigación es un prototipo sobre la forma como los residentes del municipio de Samaná Caldas, pueden ejercer la participación ciudadana, el control social e intervenir en la toma de decisiones que los afectan de manera directa e indirecta, con el establecimiento de la representación e intervención de vocales de control social ante las empresas administradoras y prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Samaná en Caldas, que conlleve a garantizar la vigilancia, seguimiento y control de las tarifas de pago y el justo costo del servicio prestado dentro de un periodo determinado, que, a su vez elimine el grado de insatisfacción de los ciudadanos como consumidores y usuarios con relación a lo que se les viene cobrando, considerado por encima de lo estipulado en la ley de servicio domiciliarios y demás normas reguladoras en tal sentido.

Se quiere generar la participación ciudadana mediante la designación o escogencia de vocales de control en el municipio de Samaná, dentro del marco legal estipulado para ello, como proceso ciudadano participativo de representación, control y de garantía ante las distintas empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, el cobro real y justo de acuerdo a las tarifas legales, de tal manera que a su vez produzca una respuesta de pronto pago por parte de los usuarios, que al aumentar el recaudo conlleve a la ampliación del servicio y del mejoramiento de la calidad de los mismos, así como la interacción, información y comunicación entre los prestadores del servicio y la ciudadanía. Esto se debe generar como alternativa de solución al problema de las altas tarifas de cobro por los servicios públicos domiciliarios prestados, que hay actualmente, que afecta la calidad de

vida de los habitantes a partir de la afectación que hace de manera directa en los ingresos de cada uno de ellos.

La falta de interés o desconocimiento de la importancia de la labor del vocal de control social en la vigilancia y participación directa o indirecta en el establecimiento de las tarifas del servicio público domiciliario por la comunidad del municipio de Samaná Caldas, más allá de ser un proceso democrático garantista de derechos constitucional, hace que la propuesta u objetivo de la presente investigación tome mayor relevancia por su incidencia en la forma como esta manifestado en los acápites anteriores, y mucho más, por la falta de iniciativa gubernativa para incentivar estos procesos.

En consonancia con lo anterior, mediante una encuesta se espera que la comunidad sea informada, se obtenga resultado acerca del conocimiento, propósito y razón de ser del vocal control social con relación a los servicios públicos domiciliarios, en especial en lo que tiene que ver con el control y vigilancia del justo costo y cobro de dichos servicios. Al contar con los 2300 usuarios que actualmente cuentan con acueducto, luz, alcantarillado y aseo del municipio con un margen de confiabilidad del 95% se obtiene como resultado 329 encuestas a realizar.

Al realizarse ésta investigación se pretende que en el municipio se implementen los vocales de control social, y traiga beneficios para la comunidad en efectos de poder tener un representante que pueda hacer exposiciones de dudas, afirmaciones y reclamaciones verbales o escritas prontas e inmediatas en un tiempo real y oportuno, que conlleve a los logros pretendidos de acuerdo con lo expresado en los párrafos anteriores.

El trabajo presentado a continuación presenta el orden de la siguiente manera, el Planteamiento del problema; en este se evidencia la formulación del problema y los objetivos generales y específicos, a su vez la justificación, Marco teórico en el que se especifican el marco teórico o conceptual, marco referencial, marco contextual, marco legal y los fundamentos constitucionales y legales del ultimo descrito. Marco metodológico y Análisis y presentación de resultados en el que se evidencian las técnicas e instrumentos de la recolección de la información y el análisis de los datos. Conclusiones donde se culmina el documento y se presenta propuesta, sugerencias y recomendaciones.

Planteamiento del problema

Planteamiento del problema.

La comunidad del municipio de Samaná Caldas manifiesta constantemente inconformismo en cuanto al alto valor de las tarifas y costos últimos a cancelar por los servicios públicos domiciliarios que afectan de manera directa los ingresos de los habitantes, y en la mayoría de los casos, muchas dificultades para el pago de estos, como: acueducto, alcantarillado, aseo y energía eléctrica. Pero, a su vez, los habitantes desconocen el mecanismo de participación, vigilancia y control ciudadano en el tema de los servicios públicos domiciliarios o indiferentes al proceso democrático para hacerlo efectivo, como garantía de los derechos de los consumidores o usuarios.

Y dentro de ello, desconocen la importancia que tiene y ejercen los vocales de control social con su participación como ciudadanos y en nombre y representación de la comunidad con relación al establecimiento de las políticas reguladoras de las tarifas y cobro del servicio prestado, que hace que la participación social se constituya en una vía de garantía de seguimiento y vigilancia al establecimiento del costo y cobro justo, de información, comunicación y de mejoramiento de la interacción entre los prestadores del servicio y la ciudadanía.

Formulación del problema

¿De qué manera la elección de vocal de control social ante las empresas de servicios públicos domiciliarios garantiza la determinación del costo y cobro justo de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Samaná Caldas?

Objetivos.

Objetivo General.

Analizar la Importancia de los Vocales de Control Social ante las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios como Mecanismo de Garantía del Establecimiento de Costos y Cobro Justo de los Servicios Prestados en El Municipio De Samaná Caldas.

Objetivos Específicos

1. Describir cómo se ha dado el establecimiento y aumento de la tarifa para cobro de los servicios públicos domiciliarios y su incidencia en el alto costo injusto entre el año 2017 y 2019 en el municipio de Samaná Caldas.
2. Analizar la importancia de los ciudadanos como vocales de control en las empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Samaná, como garantía para el establecimiento de las tarifas y cobro justo de los servicios públicos domiciliarios causados.
3. Promover mediante una propuesta presentada a la junta de acción comunal del municipio de Samaná Caldas, la postulación y elección de vocales de control como garantía para el establecimiento y cobro de los servicios públicos domiciliarios mediante la participación.

Justificación

Conforme a la Constitución, Colombia es un Estado Social de Derecho, democrático, participativo y pluralista (Const., 1991, art. 1); estando el Estado obligado a prestar y a velar por la buena prestación de los servicios públicos domiciliarios con un trato justo y dignificación del ser humano, como fin esencial del Estado (Const., 1991, art. 2); Sin embargo, en principio los debe prestar, controlar y vigilar en procura del mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades, hoy son prestado prácticamente por organizaciones particulares o privadas, y con poca presencia oportuna, real y efectiva en la calidad de la prestación de los servicios y mucho menos en el establecimiento y cobro del costo de estos. Lo que hace que se presenten abusos y cobros continuos en aumento del valor de los servicios públicos domiciliarios mes a mes. Y las quejas o reclamos que muchos ciudadanos de manera verbal o escrita presentan ante las entidades prestadoras, no son atendidos ni resueltos de manera rápida, ágil y efectiva.

Lo anterior, genera un creciente inconformismo social y deterioro de la calidad de vida de los habitantes de Samaná Caldas, debido a que no les queda recursos suficientes para la manutención o subsistencia de las familias con respecto a los otros gastos necesarios como alimento, vestido, educación y recreación entre otros.

Además de las razones expuesta anteriormente, la indiferencia o desconocimiento por parte de la comunidad o de los habitantes del municipio de Samaná Caldas, de hacer control, seguimiento y vigilancia a las empresas prestadoras de los servicios al momento del establecimiento de las tarifas y procesos de liquidación de los cobros del servicio prestado, hace que subsista una oportunidad para que se abusen de cobros excesivos e

injusto de costos o del valor causado cada mes en detrimento de la economía de los habitantes, y de pago de multas por cortes de la red al no poder pagar la factura en el término establecido en la misma.

En ese contexto, se requiere conocer y describir la manera como se viene implementado lo anterior, pero al mismo tiempo, concienciar a la comunidad y/o a la ciudadanía de que ellos, por mandato constitucional (Const., 1991, art. 81); y normativo (Ley 142, 1994) pueden ejercer el control, seguimiento y vigilancia a las entidades prestadoras de los servicios de manera directa, con la escogencia o elección democrática y participativa de vocales de control social para que actúen desde esas empresas prestadoras como sujetos ciudadanos en nombre y representación de la comunidad en garantía de la existencia de procesos que generen costos y cobros justo de los servicios públicos domiciliarios dentro del marco de respeto a la constitución al debido proceso (Const., 1991, art. 29).

Al realizar ésta investigación se pretende como propuesta que, en el municipio de Samaná se implementen los vocales de control social, y unos resultados beneficiosos para la comunidad como alternativa de solución del problema planteado en este trabajo. Que, a su vez, genere concienciación, tanto en los prestadores de los servicios públicos domiciliarios y los usuarios la práctica de la participación democrática activa, real y efectiva con la elección e intervención del vocal de control social en su nombre y representación, en defensa de sus intereses dentro del trato justo y legal desde las empresas prestadoras de los servicios.

Marco teórico

Marco referencial.

La colaboración de los habitantes es uno de los aspectos que más aviva la inclinación en los estudios de los fenómenos colectivos y ha sido de los lugares más queridos por la sociedad y líderes comunitarios a partir de la constitución política de 1991.

Autores han expresado, que

La participación ciudadana desde la década de los ochenta constituye, después de la promulgación de la Constitución de 1991, no sólo una de las innovaciones más importantes en el marco democrático sino también una perspectiva de organización de la sociedad, que amplía el espacio de expresión ciudadana. (Sánchez, 1995, párrafo segundo).

Sin embargo, resulta importante enfatizar en que la participación ciudadana, como figura, no surge a partir de los espacios establecidos en la Constitución de 1991 y en las leyes que la reglamentan, ya que en nuestro país han existido formas de expresión comunitaria que han canalizado en alguna medida las inquietudes de la población. De hecho, en Colombia han existido los partidos políticos, los sindicatos y las juntas de acción comunal. (Zamudio, 2003, párrafo tercero).

Las cuales fueron creadas a finales de los años cincuenta y reglamentadas por la Ley 743 de 2002, que las define en el artículo 6, como "expresión social organizada, autónoma y solidaria de la sociedad civil, cuyo propósito es promover un desarrollo integral,

sostenible y sustentable construido a partir del ejercicio de la democracia participativa en la gestión del desarrollo de la comunidad”. (Amar & Echeverria, 2008, Párrafo tercero)

Vale recordar que, en 1968, con la reforma constitucional de ese mismo año, se crearon las Juntas Administradoras Locales (JAL) como corporaciones de espíritu democrático, que permiten la descentralización administrativa para mejorar la prestación de servicios municipales y asegurar la participación ciudadana; su origen constitucional se encuentra en la reforma de 1968, como ya se mencionó, aunque "su reglamentación tardó 18 años" con la expedición de la Ley 11 de 1986. (Velásquez, 1995, Párrafo Cuarto)

Bolívar (2001) considera sobre este aspecto que en los "años sesenta la participación era considerada un elemento fundamental para combatir la marginalidad y la exclusión social", debido quizás a los pocos espacios establecidos por la ley y el modelo político reinante en la época.

Se ha afirmado sobre el particular que

1980 sólo 10 de los 48 países más grandes del mundo tenían autoridades locales electas, número que aumentó a 34 en la segunda mitad de los años noventa. Hoy, el 95% de los gobiernos democráticos del mundo tienen un gobierno subnacional electo. (Jordán & Simioni, 2003, Párrafo sexto).

Amar & Echeverria (2008) “Al respecto vemos que Colombia afrontaba un fenómeno similar al de otros países y que, a su vez, también acogió dicha tendencia cuando en 1986 se aprobó la elección popular de alcaldes.”

De los 128 paros registrados entre 1971 y 1980, la mayoría, 77, tuvo como origen problemas en los servicios de acueducto, energía eléctrica y alcantarillado y en todos los casos, la comunidad presentó como solicitud básica la participación en el manejo de los servicios públicos y exigió una mejor prestación de estos. (Castro J, 1986, Párrafo octavo).

Rondón (1986) ha afirmado: "La nueva irrupción en el discurso oficial del término 'participación' no es accidental. Ella se da cuando se constata a nivel nacional la emergencia de los movimientos populares"; Amar & Echeverría (2008) "es decir, se percibe la necesidad de dar respuesta a un problema que afecta a la sociedad y que, de no ser resuelto, al menos formalmente, generaría más conflictos sociales"

Lo anterior y otras situaciones podrían haber justificado la reforma constitucional de 1986 sobre la elección popular de alcaldes, que significó un gran avance en el proceso de descentralización y de interpretación de las necesidades comunitarias de intervenir más de cerca en la problemática local. (Amar & Echeverría, 2008, Párrafo noveno).

Marco teórico y conceptual.

De manera precisa y en relación con los servicios públicos domiciliarios, el artículo 78 dice que "El Estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen" (Const., 1991, art. 78).

La Ley 142 de 1994, en desarrollo de lo establecido en el artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 62 a 66 establece que en todos los municipios del país deben existir los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos. Reglamentada con el Decreto 1429 de 1995. (Amar & Echeverria, 2008).

El Decreto 1429 de 1995 en su artículo 12 se definen las funciones del vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, estando entre las principales solicitar la inscripción del comité de desarrollo y control social ante el alcalde presentando copia de la asamblea en la cual se eligió y para la inscripción del vocal de control se debe adjuntar el acta de la reunión en la que se realizó la elección para poder de ésta manera ser nombrado por las empresas como fiscalizador informando a la superintendencia de servicio públicos domiciliarios e informar a la comunidad sobre sus derechos y deberes y recibir de parte de ellos informes y dar atención oportuna a todos los trámites, peticiones, quejas y/o recursos que se le formulen al comité.

Administrar las asambleas de usuarios y la junta directiva del comité y ejercer los demás oficios que éste mismo le faculte.

Marco contextual.

El municipio de Samaná Caldas en el cual reside la población objeto de estudio se encuentra situado en la región Magdalena Medio del departamento de Caldas. Limita al norte con Argelia, al oriente con Norcasia y Victoria, al sur con Marquetalia, y al occidente con Pensilvania y Nariño. El municipio de Samaná pertenece políticamente al Magdalena

Caldense, pero culturalmente a la región paisa que se ve reflejado en el estilo arquitectónico de las casas históricas y la cultura dejada por la colonización antioqueña (Samaná Caldas, s.f). Es una región de tierras fértiles, y abundantes fuentes hídricas y minerales. Cuenta con 6.982 habitantes en población urbana (Alcaldía Municipal de Samaná, s.f) con aproximadamente 2.300 viviendas que cuentan con servicios básicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y aseo.

El esquema en los servicios públicos está determinada por la ley 142 de 1994, de igual forma la constitución nacional en su artículo 365 resalta que los servicios públicos están contemplados dentro de los fines del estado pero que a la vez esto no significa que se deba entregar de forma gratuita.

Las empresas de servicios públicos adoptan fórmulas tarifarias para ser presentadas ante la Comisión de Regulación De agua Potable y Saneamiento Básico, donde abarcan una cantidad de ítems que pueden ser mejorados en costos y gastos en favor de lograr una tarifa menos onerosa.

Ante la falta de representación ciudadana frente a las empresas, están toman decisiones que afectan fuertemente la economía de toda una población, es así como ya se ha generado en este municipio protestas, reclamando una tarifa más justa.

Tabla 1

Comparación tarifas año 2017 – 2019 Servicio de acueducto

COMPORTAMIENTO TARIFARIO EN SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE SAMANA ENTRE EL AÑO 2017 Y 2019								
	año 2017	año 2019	año 2017	año 2019		año 2017	año 2019	
Estratos	cargo fijo	cargo fijo	consumo básico 0-13m3	consumo básico 0-13m3	incremento %	complementario 13 M3 en adelante	complementario 13 M3 en adelante	incremento %
estrato 1	3142,93	3183,29	384,89	1240,23	322,23	769,79	2480,45	322,22
estrato 2	3890,73	3819,94	476,48	1488,27	312,35	794,12	2480,45	312,35
estrato 3	5511,86	5411,58	674,99	2108,38	312,36	794,12	2480,45	312,35

Fuente: Página oficial de Empocaldas (Empocaldas.com.co)

Tabla 2. Comparación tarifas año 2017 – 2019 Servicio de Alcantarillado

COMPORTAMIENTO TARIFARIO EN SERVICIO DE ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE SAMANA ENTRE EL AÑO 2017 Y 2019								
	año 2017	año 2019	año 2017	año 2019		año 2017	año 2019	
Estratos	cargo fijo	cargo fijo	consumo básico 0-13m3	consumo básico 0-13m3	incremento %	complementario 13 M3 en adelante	complementario 13 M3 en adelante	incremento %
estrato 1	1577,06	1901,12	674,32	1109,22	164,49	1348,64	2218,44	164,49
estrato 2	1952,29	2281,34	834,75	1331,06	159,46	1391,26	2218,44	159,46
estrato 3	2765,73	3231,9	1182,58	1885,67	159,45	1391,26	2218,44	159,46

Fuente: Página oficial de Empocaldas (Empocaldas.com.co)

Marco Legal.

Norma constitucional

La constitución manifiesta artículo 78. Vigilancia a producción, bienes y servicios.

La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. El estado garantizará la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen. Para gozar de este derecho las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos. (Const., 1991, art. 78).

Normativa legal complementaria

Decreto 1429 de 1995 en su artículo 2, convocará a una asamblea de beneficiarios con el fin de establecer cada Comité de Desarrollo y Control Social, cuya composición y labor se regirá por las siguientes normas:

La asamblea constitutiva del comité se congregará en la fecha, hora y lugar que establezcan quienes tomen la iniciativa de invitación. La convocatoria se deberá ejecutar con una anticipación no menor a diez (10) días hábiles.

El registro de los beneficiarios, suscriptores o suscriptores viables, que quieran participar en la Asamblea Constitutiva deberá contener como mínimo la siguiente información: Nombre del departamento y del municipio donde funcionará el Comité, nombres y apellidos completos de los asistentes, documento de identificación, dirección, número de la última factura de cobro del respectivo servicio o documento que acredite su calidad de usuario o suscriptor potencial y firma.

El nombramiento del presidente y secretario de la Asamblea se hará por mayoría simple de los espectadores. El presidente y el secretario deberán comprobar la calidad y el número mínimo de asistentes.

Para que la Asamblea Constitutiva del Comité de Desarrollo y Control Social pueda sesionar deberá contar con la cifra mínima de usuarios o suscriptores potenciales necesarios para conformar una junta en el respectivo municipio.

Al mantener al tanto de las necesidades de la comunidad un vocal de control de servicios públicos domiciliarios se encuentra preparado al momento de representar sus inquietudes e inconformismos frente a las empresas por parte de los usuarios, siendo éste el mayor aliado de los usuarios al momento de alzar su voz ya sea para dar a conocer sus inquietudes o felicitaciones pues éste debe cumplir labores de líder capaz de presentar propuestas y motivar a la comunidad logrando que se trabaje en pro de la mejora en la prestación de los servicios públicos en éste caso en el municipio de Samaná Caldas, de igual forma debe mantener informada a la comunidad sobre los proyectos y acciones que lleve adelantada en pro de los usuarios de servicios públicos.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de apoyar las tareas de los vocales de control en Colombia, el 22 de septiembre de 2014 creó el Sistema de Vigilancia y Control, mediante la Resolución 20141300041115, herramienta tecnológica a la cual los vocales de control pueden acceder a través de la página web de la Superservicios. Por lo anterior y con el objeto de que los vocales de control tengan conocimiento sobre sus funciones legales, la Superservicios, el 27 de noviembre de 2015, implementó y reglamentó el Sistema de Vigilancia y Control, acto administrativo que les indicará de manera detallada, no solo cómo pueden acceder a este aplicativo, sino que información pueden encontrar en el mismo; cuáles serán las responsabilidades de los Directores Territoriales de la entidad frente al tema; cuál será la manera en que la entidad los capacitará para que ejerzan debidamente sus funciones; cuántas, cuáles y dónde se llevarán a cabo las actividades de participación ciudadana; cómo se organizarán las reuniones de apoyo con otras entidades que tengan relación directa con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entre otros temas. (Superservicios Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, s.f)

Con la implementación del control social efectivo se logra el reconocimiento en todas las empresas que prestan servicios públicos en la comunidad, planteando, decidiendo y ejecutando en nombre de la comunidad.

Para esta investigación se tienen en cuenta ciertos conceptos tales como participación ciudadana, democracia participativa, participación social, comités de desarrollo y control social de los servicios públicos y servicios públicos domiciliarios y cómo están aplicados dentro de la ley.

La Constitución Política de Colombia consagra en el artículo 1 y 2 que "Colombia es un Estado social de derecho (...) democrática, participativa y pluralista", que "son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación" y en el artículo 40 apunta que "todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político"; para dar cumplimiento a ello se cuenta con una serie de mecanismos de participación ciudadana los cuales son las herramientas que permiten ejercer el derecho a participar en las decisiones colectivas, generando unos cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo; La Ley 1757 de 2015 enuncia que los mecanismos de participación ciudadana son: "la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto". Ahora bien, los mecanismos de participación ciudadana tienen dos orígenes: popular o de autoridad pública. Entre los mecanismos de origen popular encontramos: la iniciativa popular legislativa y normativa ante las corporaciones públicas, el cabildo abierto y la revocatoria del mandato; por otro lado, de origen en autoridad pública

encontramos: el plebiscito; y pueden tener origen en autoridad pública o popular el referendo y la consulta popular. (Participacion Bogota, 2017)

En cuanto a servicio públicos domiciliarios se tiene en cuenta que son aquellos bienes tangibles o intangibles y prestaciones que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo, para la satisfacción de sus necesidades básicas de bienestar y salubridad prestados por el estado o por particulares mediante redes físicas o humanas con puntos terminales en los lugares donde laboran o habitan sus usuarios, bajo la regulación, control y vigilancia del estado, a cambio de una tarifa previamente establecida. El servicio público domiciliario es entonces, aquel que reciben las personas en su domicilio o lugar de trabajo y sirven para satisfacer las necesidades básicas de bienestar y salubridad de la población, los cuales son y de conformidad con el artículo de la ley 142 del 1994 los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil del sector rural. La prestación de estos servicios está bajo la regulación que sobre cada sector realizan las comisiones de regulación y la inspección vigilancia y control que sobre la prestación de estos servicios realiza la Superintendencia de Servicios Públicos. (Concepto. 625, 2018, Art 5)

Marco metodológico

Alcance de la investigación.

Al realizarse esta investigación mediante el método cualitativo se pretende que en el municipio se implementen los vocales de control y conlleve como mecanismo de defensa y garantía de los derechos de los ciudadanos, una mayor satisfacción del valor determinado en la factura de cobro de servicios en forma justa y equilibrada con el verdadero consumo domiciliario, en acorde con la regulación legal de tarifaria establecida. Para lo anterior, implica lograr tener una persona que obre en nombre y representación de la comunidad ante las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios, que informe y comunique en confianza dentro del marco de la ley de servicios públicos domiciliarios y demás normas reglamentarias.

Metodología de la investigación.

La metodología usada en esta investigación en procura del logro del objetivo y propósito de esto es mediante la aplicación del método cualitativo, sin que, con ello se descalifique el uso del método cuantitativo.

La investigación presentada a continuación contiene un enfoque cualitativo y ya que permite tener un mayor control y exactitud sobre los resultados de una manera deductiva con la intención que se pueda utilizar como ejemplo en otras comunidades con problemáticas de la misma naturaleza.

Tipo de estudio.

Es de tipo descriptivo ya que sirve para analizar y explicar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permite detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos y finalmente hacer propuestas de acuerdo con el resultado logrado con la investigación.

La estrategia que se utiliza para cumplir con el objetivo de la investigación es un enfoque cualitativo y el tipo de investigación en concordancia con lo anterior se lleva a cabo una actividad de campo, ya que, con la aplicación de encuestas para el logro del cumplimiento del objetivo de la investigación en consonancia con el problema planteado.

Diseño de la investigación

Dentro del proceso investigativo cualitativo, tendiente a describir los factores relacionados con la falta de vocal de control para la garantía y respeto de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios en el municipio mencionado tantas veces, se fundamenta en el estudio de documentos y el trabajo de campo como se expresa antes, que propenda al establecimiento e implementación por medio de ello, de estrategias para aplicación de tarifas y cobro del valor del servicio prestado y usado en forma justa y equilibrada. Con la aplicación de la técnica de encuesta abierta que no sólo profundice en lo anterior, sino que además motive la participación democrática de la ciudadanía en el control, vigilancia y defensa de sus derechos.

De esa forma, en este estudio se mide una serie de variables y conceptos relacionados con el objetivo investigativo a partir del problema planteado y la(s) posible(s) solución a ello, involucrando la participación comunitaria con relación a los servicios

públicos domiciliarios, conocimiento de derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos. Buscando que estos tengan participación y voz en las empresas prestadoras de servicios públicos, ya que son los directamente afectados y conocen de primera mano las necesidades y requerimientos de los usuarios, así como las cosas por mejorar y cambiar en cuanto a la atención a usuarios.

Fuentes de información:

a) Primaria.

Como fuente de información primaria se tiene la encuesta y sus resultados de esta realizada a la comunidad que evidencie, la obtención de conocimiento desde los Samaneños como población objeto de estudio y/o beneficiarios de la presente investigación.

b) Secundaria.

Como fuente de información secundaria están los documentos de apoyo y las páginas investigadas que son gran aporte para la formulación y análisis del tema investigado

Técnica e instrumento de investigación.

La técnica utilizada es una encuesta analítica con opciones de respuestas abiertas y cerradas ya que está destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, a fin de que las contesten por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Población y Muestra

El municipio de Samaná Caldas el cual será objeto de estudio se encuentra situado en la región Magdalena Medio del departamento de Caldas. Limita al norte con Argelia, al

oriente con Norcasia y Victoria, al sur con Marquetalia, y al occidente con Pensilvania y Nariño. El municipio de Samaná pertenece políticamente al Magdalena Caldense, pero culturalmente a la región paisa (Samaná Caldas, s.f). Se refleja el estilo arquitectónico de las casas históricas y la cultura dejada por la colonización antioqueña. Es una región de tierras fértiles, y abundantes fuentes hídricas y minerales. Cuenta con 6.982 habitantes en población urbana (Alcaldía Municipal de Samaná Caldas, s.f) con aproximadamente 2.300 viviendas que cuentan con servicios básicos de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica y aseo.

Se realizarán 329 encuestas según resultado de la muestra para un 95% de confiabilidad para 2.300 usuarios.

Análisis y presentación de resultados

Análisis de datos de la información recolectada.

Se aplica una encuesta analítica con una serie de preguntas de estudio abiertas y cerradas que luego serán revisadas, estudiadas, clasificadas y/o tabuladas que permitan llegar a unas conclusiones y sugerencias en el propósito de este proyecto aplicado. Que genere apropiación y empoderamiento por parte de la comunidad en su proceso continuo y permanente de participación ciudadana como mecanismo de control social a través del vocal ante las empresas de servicios públicos y se convierta en medio efectivo en el contexto del objeto de este trabajo.

a) Formulario de encuesta

**INSTRUMENTO
FORMULARIO DE ENCUESTA****IMPORTANCIA DE VOCALES DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ
CALDAS COMO GARANTÍA AL JUSTO COSTO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS****FECHA DE
APLICACIÓN:**

**DATOS DEL
ENCUESTADO:****NOMBRE DEL
ENCUESTADO:**

**DIRECCIÓN:
N:**

ESTRATO:

**OCUPACIÓN:
N:**

1. ¿Conoce qué son mecanismos de participación ciudadana?

1. Sí

2. No

2. ¿Conoce alguna organización comunitaria existente en el municipio?

_____ 1. Juntas de
acción comunal

_____ 2. Asociaciones
cívicas

_____ 3. Comité de
desarrollo y control social

_____ 4. Grupos
religiosos

_____ 5. Vocales de
control

3. ¿Sabe a qué mecanismos de participación tiene derecho?

1.
Sí _____

2. No _____

4. ¿Es usuario de servicios públicos domiciliarios?

1.
Sí _____

2. No _____

5. ¿De qué servicios es usuario?

_____ 1. Acueducto y
alcantarillado

_____ 2. Aseo

_____ 3. Energía
eléctrica

_____ 4. Todas las
anteriores

6. De los siguientes enunciados, marque cuáles son derechos de los usuarios en servicios públicos

- _____ 1. Tener continuidad en el servicio
- _____ 2. Que le brinden el servicio gratuitamente
- _____ 3. Que atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio
- _____ 4. Que se atiendan los daños reportados oportunamente
- _____ 5. Recibir oportunamente la factura

7. De los siguientes enunciados, marque cuáles son deberes de los usuarios en servicios públicos

- _____ 1. Ahorrar en el consumo de los servicios públicos
- _____ 2. Vigilar a las empresas prestadoras de servicios público
- _____ 3. Cancelar oportunamente las facturas del servicio
- _____ 4. Leer los contadores
- _____ 5. Permitir la lectura de los medidores para facturar el consumo

8. Cuando se le presentan inconvenientes cómo: fugas, daños, edición incorrecta, suspensiones. ¿Cómo lo manifiesta?

- _____ 1. Se dirige a la empresa prestadora de servicios

_____ 2. Se dirige a la defensoría del pueblo

_____ 3. Promueve manifestaciones

_____ 4. Acude a la personería municipal

_____ 5. Acude a la superintendencia de servicios públicos

_____ 6. No hace nada

9. ¿Conoce si en el municipio existen comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

Sí _____ 1.

2. No _____

10. ¿A participado en un comité de desarrollo y control social de servicios públicos en el municipio?

Sí _____ 1.

No _____ 2.

3. Por qué no participa _____

11. ¿Conoce qué hacen los comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

_____ 1. Vigila a las empresas de servicios públicos

_____ 2. Vigila a los usuarios

_____ 3. Solicita apoyo en estructura tarifaria

_____ 4. Asesora a los usuarios

_____ 5. Otra

12. ¿Conoce si en el municipio alguna entidad o persona ha convocado a la comunidad para la conformación de comités de desarrollo y control social?

Sí ^{1.} _____ . No _____

3. ¿Cuál? _____

13. ¿Conoce lo que hace un vocal de control de servicios públicos?

1. Sí _____

2. No _____

14. Marque con una X los enunciados que crea son funciones de un vocal de control de servicios públicos

_____ 1. Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos

<p>_____ 2. Recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas</p> <p>_____ 3. Hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local</p> <p>_____ 4. Todas las anteriores</p> <p>_____ 5. No sabe</p>

Figura 1. Formulario de encuesta

b) Procedimiento de las encuestas

Se realizan encuestas aleatorias a 329 usuarios del servicio de acueducto, la información se recolecta del catastro de suscriptores del acueducto del municipio que es la empresa donde laboro, se realizan en el mes de mayo de 2019 en el municipio de Samaná Caldas

c) Evidencias correspondientes a la aplicación de las encuestas.

INSTRUMENTO
FORMULARIO DE ENCUESTA

**IMPORTANCIA DE VOCALES DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ
CALDAS COMO GARANTÍA AL JUSTO COSTO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS**

FECHA DE APLICACIÓN: Mayo /2019

DATOS DEL
ENCUESTADO:

NOMBRE DEL ENCUESTADO: Juan Danilo Vargas

DIRECCIÓN: Alto del cementerio

ESTRATO: 1

OCUPACIÓN: Comerciante

1. ¿Conoce qué son mecanismos de participación ciudadana?

1. Sí 2. No

2. ¿Conoce alguna organización comunitaria existente en el municipio?

1. Juntas de acción
comunal

2. Asociaciones cívicas

3. Comité de desarrollo y
control social

4. Grupos religiosos

5. Vocales de control

3. ¿Sabe a qué mecanismos de participación tiene derecho?

Sí 1.

2. No

4. ¿Es usuario de servicios públicos domiciliarios?

Sí 1.

2. No

5. ¿De qué servicios es usuario?

1. Acueducto y
alcantarillado

2. Aseo

3. Energía eléctrica

4. Todas las anteriores

6. De los siguientes enunciados, marque cuáles son derechos de los usuarios en servicios públicos

1. Tener continuidad en el servicio

2. Que le brinden el servicio gratuitamente

3. Que atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio

4. Que se atiendan los daños reportados oportunamente

5. Recibir oportunamente la factura

7. De los siguientes enunciados, marque cuáles son deberes de los usuarios en servicios públicos

1. Ahorrar en el consumo de los servicios públicos

2. Vigilar a las empresas prestadoras de servicios público

3. Cancelar oportunamente las facturas del servicio

4. Leer los contadores

5. Permitir la lectura de los medidores para facturar el consumo

8. Cuando se le presentan inconvenientes cómo: fugas, daños, edición incorrecta, suspensiones. ¿Cómo lo manifiesta?

1. Se dirige a la empresa prestadora de servicios

_____ 2. Se dirige a la defensoría del pueblo

_____ 3. Promueve manifestaciones

_____ 4. Acude a la personería municipal

_____ 5. Acude a la superintendencia de servicios públicos

_____ 6. No hace nada

9. ¿Conoce si en el municipio existen comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

1.
Sí _____

2. No X

10. ¿A participado en un comité de desarrollo y control social de servicios públicos en el municipio?

1.
Sí _____

2. No X

3. Por qué no
participa Porque no conozco
sobre tema

11. ¿Conoce qué hacen los comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

_____ 1. Vigila a las empresas de servicios públicos

_____ 2. Vigila a los usuarios

_____ 3. Solicita apoyo en estructura tarifaria

_____ 4. Asesora a los usuarios

_____ 5. Otra No conozco

12. ¿Conoce si en el municipio alguna entidad o persona ha convocado a la comunidad para la conformación de comités de desarrollo y control social ?

1. Sí

2. No

3. ¿Cuál?

_____ X

13. ¿Conoce lo que hace un vocal de control de servicios públicos ?

1. Sí X

2. No _____

14. Marque con una X los enunciados que crea son funciones de un vocal de control de servicios públicos

X 1. Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos

2. Recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas

3. Hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local

4. Todas las anteriores

5. No sabe

Figura 2. *Aplicación encuesta 1*

INSTRUMENTO

FORMULARIO DE ENCUESTA

IMPORTANCIA DE VOCALÉS DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ
CALDAS COMO GARANTÍA AL JUSTO COSTO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS

FECHA DE APLICACIÓN:

Mayo 1 2019.DATOS DEL
ENCUESTADO:

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

Felicitiana Lopez Bedoya.

DIRECCIÓN:

Calle 6 # 8-05

ESTRATO:

2

OCUPACIÓN:

Ama de casa

1. ¿Conoce qué son mecanismos de participación ciudadana?

1. Sí 2. No

2. ¿Conoce alguna organización comunitaria existente en el municipio?

1. Juntas de acción
comunal

2. Asociaciones cívicas

3. Comité de desarrollo y
control social

4. Grupos religiosos

5. Vocales de control

3. ¿Sabe a qué mecanismos de participación tiene derecho?

Sí 1. _____

2. No _____

4. ¿Es usuario de servicios públicos domiciliarios?

Sí 1. _____

2. No _____

5. ¿De qué servicios es usuario?

1. Acueducto y
alcantarillado

2. Aseo

3. Energía eléctrica

4. Todas las anteriores

6. De los siguientes enunciados, marque cuáles son derechos de los usuarios en servicios públicos

- 1. Tener continuidad en el servicio
- 2. Que le brinden el servicio gratuitamente
- 3. Que atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio
- 4. Que se atiendan los daños reportados oportunamente
- 5. Recibir oportunamente la factura

7. De los siguientes enunciados, marque cuáles son deberes de los usuarios en servicios públicos

- 1. Ahorrar en el consumo de los servicios públicos
- 2. Vigilar a las empresas prestadoras de servicios público
- 3. Cancelar oportunamente las facturas del servicio
- 4. Leer los contadores
- 5. Permitir la lectura de los medidores para facturar el consumo

8. Cuando se le presentan inconvenientes cómo: fugas, daños, edición incorrecta, suspensiones. ¿Cómo lo manifiesta?

- 1. Se dirige a la empresa prestadora de servicios

_____ 2. Se dirige a la defensoría del pueblo

_____ 3. Promueve manifestaciones

_____ 4. Acude a la personería municipal

_____ 5. Acude a la superintendencia de servicios públicos

_____ 6. No hace nada

9. ¿Conoce si en el municipio existen comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

1.
Sí _____

2. No X _____

10. ¿A participado en un comité de desarrollo y control social de servicios públicos en el municipio?

1.
Sí _____

2. No X _____

3. Por qué no
participa No me interesa _____

11. ¿Conoce qué hacen los comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

_____ 1. Vigila a las empresas de servicios públicos

_____ 2. Vigila a los usuarios

_____ 3. Solicita apoyo en estructura tarifaria

4. Asesora a los usuarios

_____ 5. Otra _____

12. ¿Conoce si en el municipio alguna entidad o persona ha convocado a la comunidad para la conformación de comités de desarrollo y control social ?

1. Sí 2. No _____

3. ¿Cuál? Personería _____

13. ¿Conoce lo que hace un vocal de control de servicios públicos ?

1. Sí _____

2. No

14. Marque con una X los enunciados que crea son funciones de un vocal de control de servicios públicos

_____ 1. Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos

_____ 2. Recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas

_____ 3. Hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local

4. Todas las anteriores

_____ 5. No sabe

Figura 3. Aplicación encuesta 2

INSTRUMENTO

FORMULARIO DE ENCUESTA

IMPORTANCIA DE VOCALES DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ
CALDAS COMO GARANTÍA AL JUSTO COSTO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS
DOMICILIARIOS

FECHA DE APLICACIÓN:

Mayo de 2019.DATOS DEL
ENCUESTADO:

NOMBRE DEL ENCUESTADO:

Ana Maria Trujillo

DIRECCIÓN:

Cra 10 #7-45

ESTRATO:

2

OCUPACIÓN:

Empleada

1. ¿Conoce qué son mecanismos de participación ciudadana?

1. Sí 2. No

2. ¿Conoce alguna organización comunitaria existente en el municipio?

1. Juntas de acción
comunal

2. Asociaciones cívicas

3. Comité de desarrollo y
control social

4. Grupos religiosos

5. Vocales de control

3. ¿Sabe a qué mecanismos de participación tiene derecho?

1.
Sí

2. No

4. ¿Es usuario de servicios públicos domiciliarios?

1.
Sí

2. No

5. ¿De qué servicios es usuario?

1. Acueducto y
alcantarillado

2. Aseo

3. Energía eléctrica

4. Todas las anteriores

6. De los siguientes enunciados, marque cuáles son derechos de los usuarios en servicios públicos

- 1. Tener continuidad en el servicio
- 2. Que le brinden el servicio gratuitamente
- 3. Que atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio
- 4. Que se atiendan los daños reportados oportunamente
- 5. Recibir oportunamente la factura

7. De los siguientes enunciados, marque cuáles son deberes de los usuarios en servicios públicos

- 1. Ahorrar en el consumo de los servicios públicos
- 2. Vigilar a las empresas prestadoras de servicios público
- 3. Cancelar oportunamente las facturas del servicio
- 4. Leer los contadores
- 5. Permitir la lectura de los medidores para facturar el consumo

8. Cuando se le presentan inconvenientes cómo: fugas, daños, edición incorrecta, suspensiones. ¿Cómo lo manifiesta?

- 1. Se dirige a la empresa prestadora de servicios

_____ 2. Se dirige a la defensoría del pueblo

_____ 3. Promueve manifestaciones

_____ 4. Acude a la personería municipal

_____ 5. Acude a la superintendencia de servicios públicos

_____ 6. No hace nada

9. ¿Conoce si en el municipio existen comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

1.
Sí _____

2. No X _____

10. ¿A participado en un comité de desarrollo y control social de servicios públicos en el municipio?

1.
Sí _____

2. No X _____

3. Por qué no
participa NO tengo tiempo disponible
Para participar

11. ¿Conoce qué hacen los comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

_____ 1. Vigila a las empresas de servicios públicos

_____ 2. Vigila a los usuarios

_____ 3. Solicita apoyo en estructura tarifaria

4. Asesora a los usuarios

_____ 5. Otra _____

12. ¿Conoce si en el municipio alguna entidad o persona ha convocado a la comunidad para la conformación de comités de desarrollo y control social ?

1. Sí _____ 2. No

3. ¿Cuál? _____

13. ¿Conoce lo que hace un vocal de control de servicios públicos ?

1. Sí

2. No _____

14. Marque con una X los enunciados que crea son funciones de un vocal de control de servicios públicos

_____ 1. Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos

_____ 2. Recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas

_____ 3. Hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local

_____ 4. Todas las anteriores

5. No sabe

Figura 4. Aplicación encuesta 3

Análisis e interpretación de datos.

1. ¿Conoce qué son mecanismos de participación ciudadana?

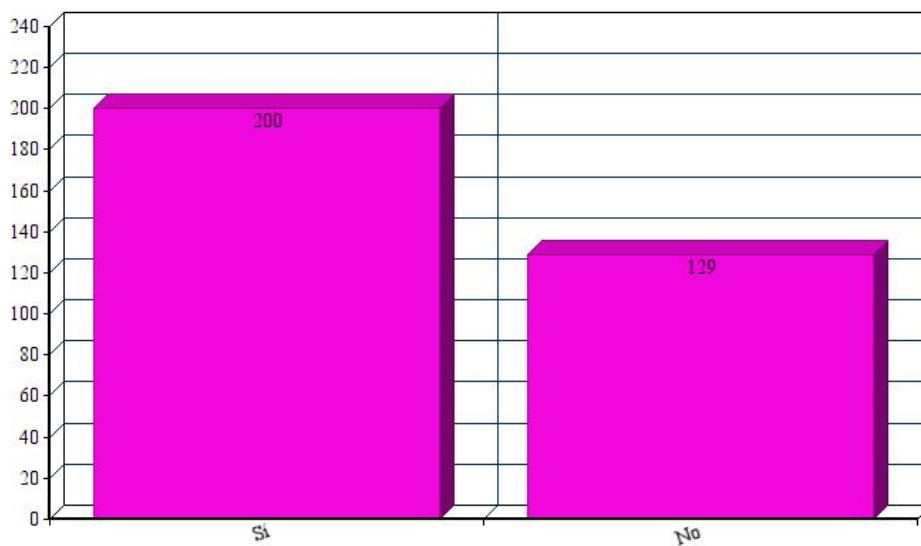


Figura 5. Resultado 1

Los usuarios de servicios públicos del municipio de Samaná Caldas manifiestan en su mayoría conocer que son mecanismos de participación. 200 personas (60.79%) responden Sí, y 129 (39.21%) responden No; gracias a esto se puede determinar que, aunque en el municipio 200 de las 329 personas encuestadas conocen los mecanismos de participación el porcentaje que no tiene idea de éstos también es bastante alto. Lo que posibilita la convocatoria pública de vocal social para brindar información acerca de estos mecanismos y como participar de ellos

2. ¿Conoce alguna organización comunitaria existente en el municipio?

■ Juntas de acción comunal ■ Asociaciones Cívicas ■ Comités de desarrollo y control social
■ Grupos religiosos ■ Vocales de control

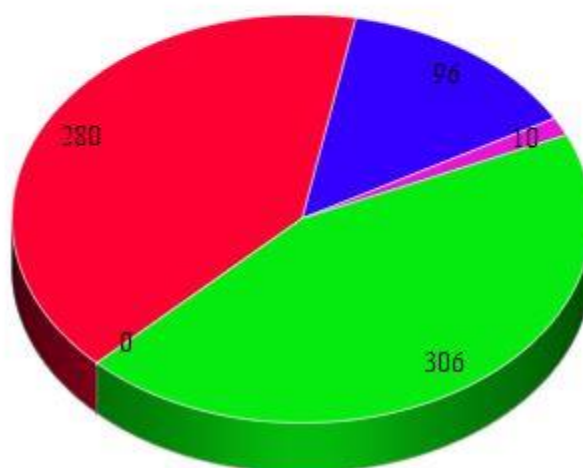


Figura 6. Resultado 2

3. ¿Sabe a qué mecanismos de participación tiene derecho?

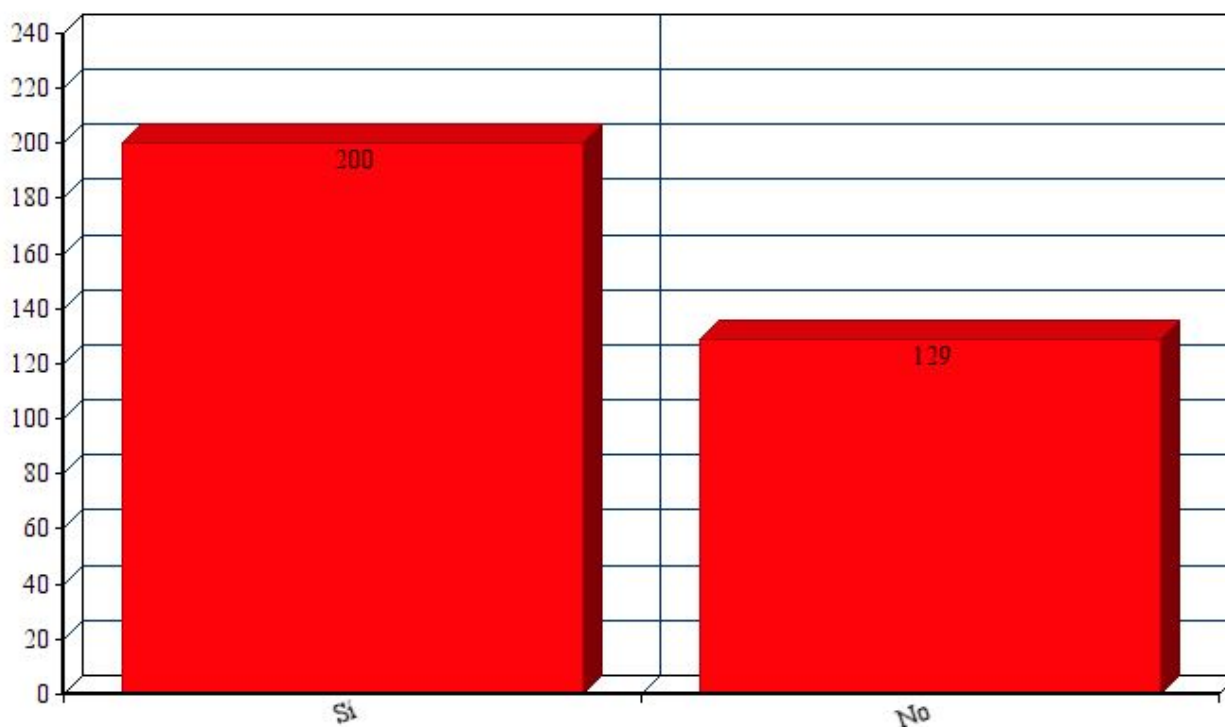


Figura 7. Resultado 3

Al ser una pregunta de selección múltiple los usuarios eligen varias opciones obteniendo los siguientes resultados. Juntas de acción comunal 280 (40.06%). Asociaciones cívicas 96 (13.77). Comités de desarrollo y control social 10 (1.44%). Grupos religiosos 306 (44.73%). Vocales de control 0 (0%); lo que nos indica que la mayor aglomeración en el municipio se obtiene de los grupos religiosos y que a pesar de que en su mayoría tienen conocimiento sobre mecanismos de participación actualmente no se ejercen su derecho a acceder a los mismos y a tener control, en este caso sobre los servicios públicos de los cuales son usuarios.

Los usuarios de servicios públicos del municipio de Samaná Caldas manifiestan en su mayoría conocer a que mecanismos de participación tienen derecho. 200 personas (60.79%) responden Sí, y 129 (39.21%) responden No; se puede determinar que, aunque en el municipio 200 de las 329 personas encuestadas conocen a qué mecanismos de participación tienen derecho el número de quienes no los conocen también tiende a ser alto lo que da la opción de capacitar la comunidad en término de mecanismos de participación y las formas adecuadas de acceder a los mismos.

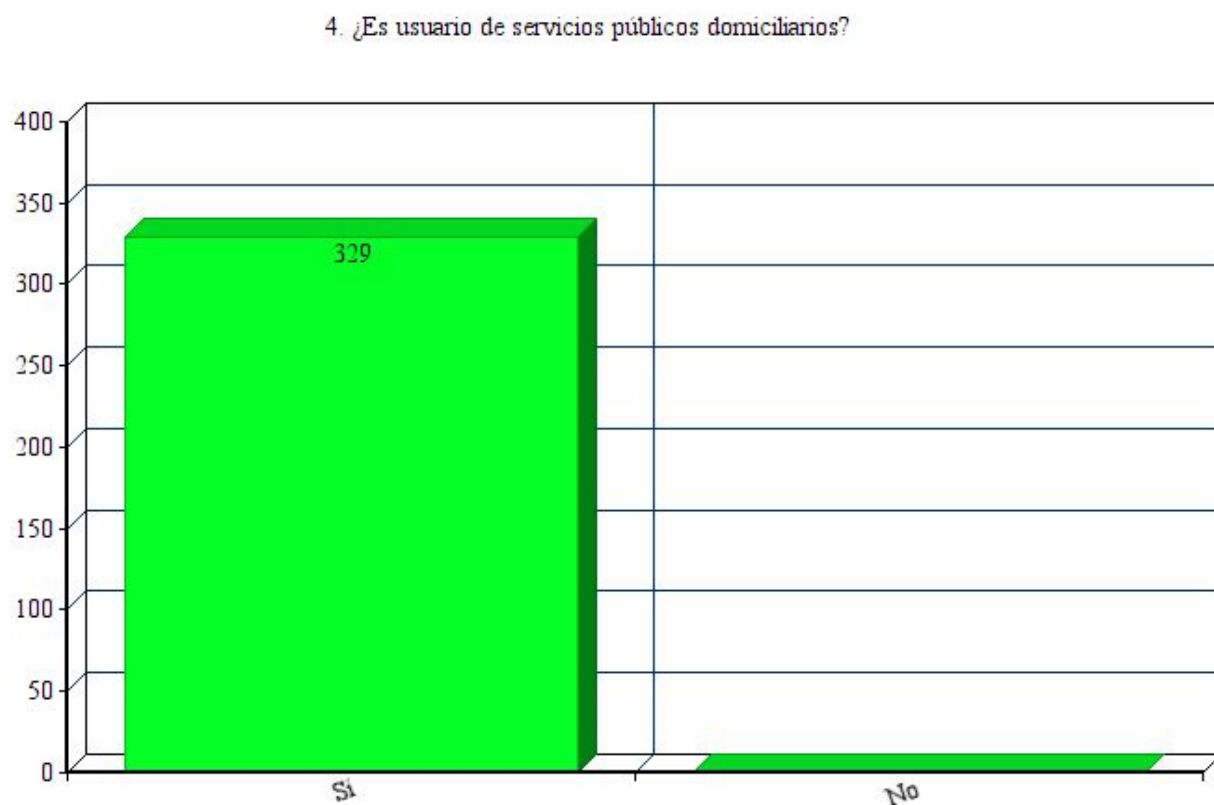


Figura 8. Resultado 4

De las 329 personas encuestadas todas manifiestan tener acceso o contar con servicios públicos domiciliarios sin importar cuál. Mayor preocupación genera este resultado pues están accediendo a estos servicios sin tener en cuenta unos buenos

mecanismos para ser partícipes en las empresas de servicios públicos ni tienen conocimiento a qué mecanismos tienen derechos.

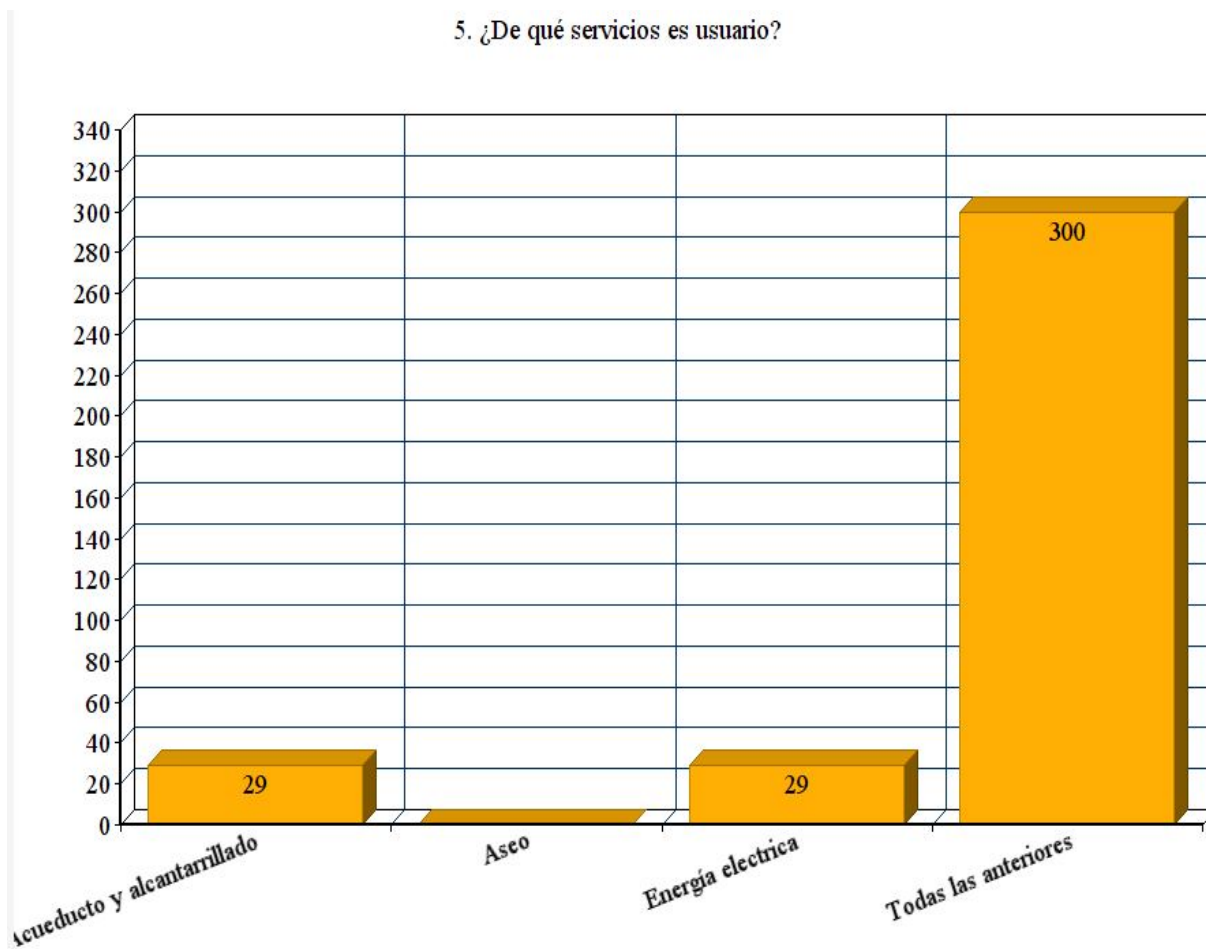


Figura 8. Resultado 5

Los usuarios encuestados cuentan en su mayoría con acueducto y alcantarillado, aseo, energía eléctrica; para un total de 300 usuarios (91.18%) y al ser respuesta de opción múltiple los 29 usuarios restantes eligieron las opciones de acueducto, alcantarillado y energía eléctrica (8.82%) para cada una de las opciones indicando que todos acceden a uno u otro servicio por lo que se convierte primordial la implementación de un vocal de control.

6. De los siguientes enunciados marque cuáles son derechos de los usuarios de servicios públicos

- Tener continuidad en el servicio
- Que le brinden el servicio gratuitamente
- Que se atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio
- Que se atiendan los daños reportados oportunamente
- Recibir oportunamente la factura

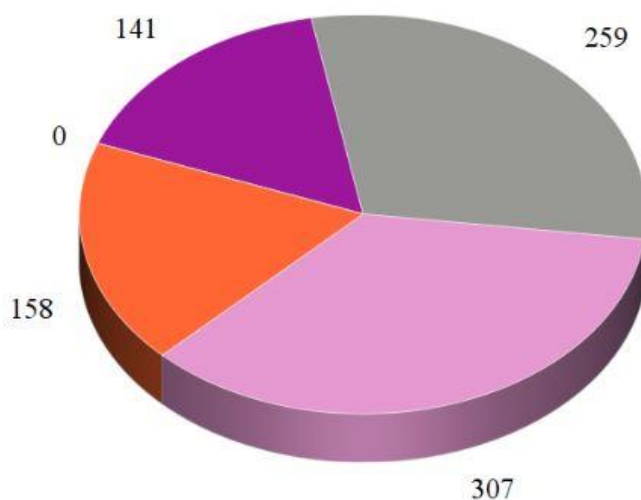


Figura 9. Resultado 6

Siendo una pregunta con opción de respuesta múltiple se obtienen los siguientes resultados. Tener continuidad en el servicio 158 personas votan a favor, que le brinden el servicio gratuitamente 0 personas a favor lo que demuestra un buen cargo de conciencia de parte de los usuarios, que atiendan sus quejas y reclamos relacionados con el servicio 141

personas a favor, que atiendan los daños reportados oportunamente 259 personas a favor, recibir oportunamente la factura 307 personas a favor, esto nos indica que la comunidad tiene claras las funciones que debe cumplir la empresa prestadora de servicio.

7. De los siguientes enunciados marque cuáles son deberes de los usuarios de servicios públicos

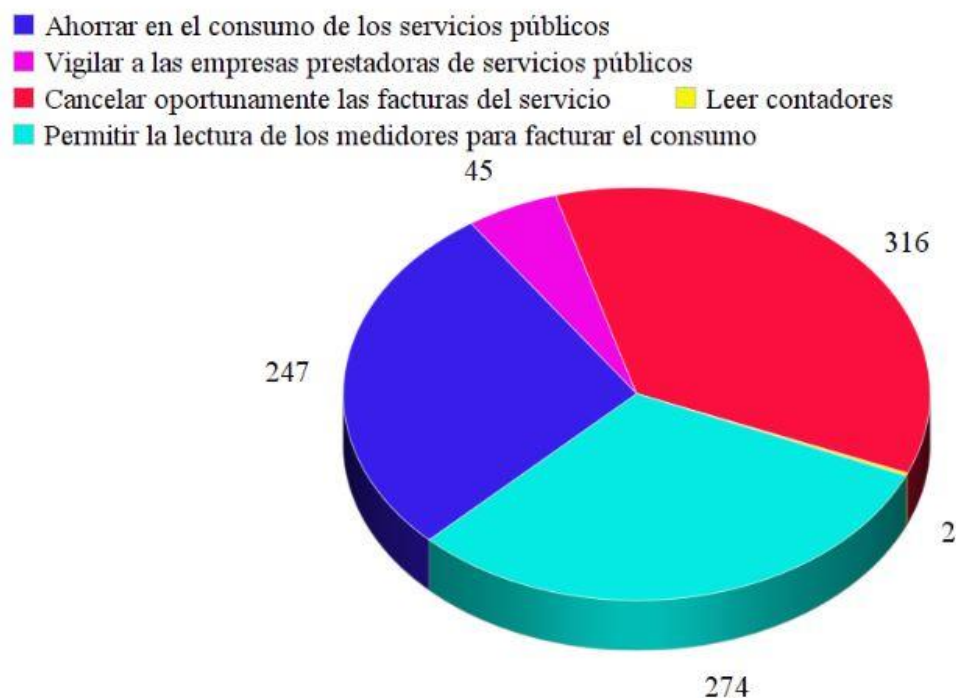


Figura 10. Resultado 7

Pregunta con opciones de respuesta múltiples en el que se define que los usuarios tienen claros sus deberes frente a las empresas de servicios públicos obteniendo los siguientes resultados para cada una de las opciones de respuesta. Ahorrar en el consumo de los servicios públicos 247 personas a favor, vigilar a las empresas prestadoras de servicios públicos 45 a favor, cancelar oportunamente las facturas del servicio 316 a favor, leer contadores 2 a favor, permitir la lectura de los medidores para facturar consumo 274 a

favor; al tenerse claros los deberes y derechos hace falta instruir a los usuarios para lograr un proceso más participativo.

8. Cuando se le presentan inconvenientes cómo: Fugas, daños, edición incorrecta, suspensiones. ¿Cómo lo manifiesta?

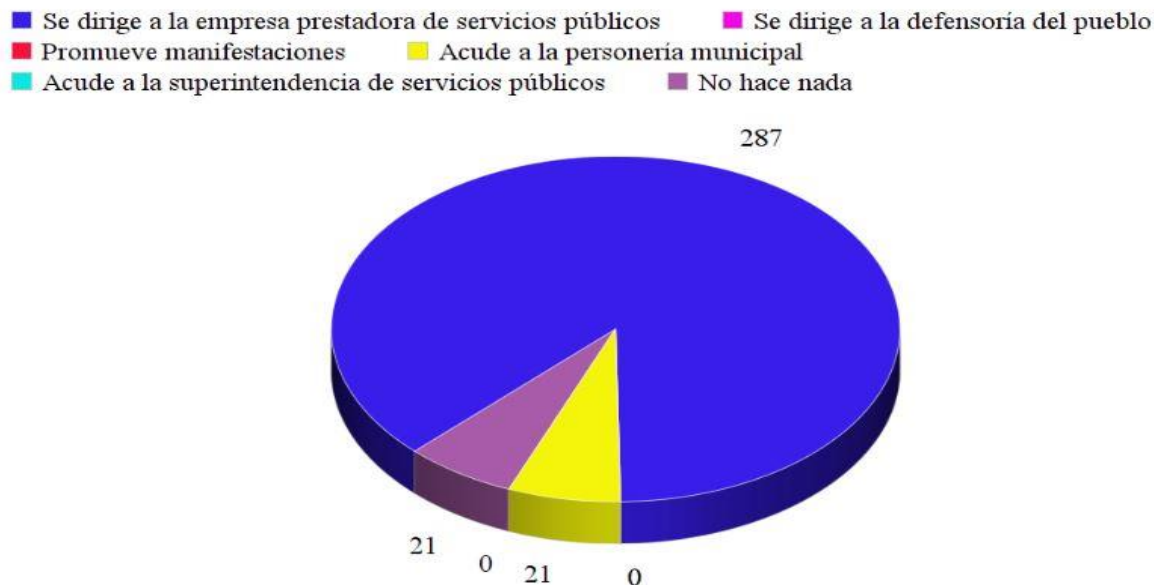


Figura 11. Resultado 8

A pesar de haber usuarios que eligieron acudir a la personería o no hacer nada al presentarse inconvenientes con el servicio con 21 personas para cada uno en su mayoría los usuarios tienen claro que deben acercarse a la empresa prestadora del servicio pues allí pueden verificar el motivo y proceder a arreglar o dar instrucciones de mejora. Además, se evidencia 0 votos para dirigirse a la defensoría del pueblo, promover manifestaciones, acudir a la superintendencia de servicios públicos

9. ¿Conoce si en el municipio existen comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

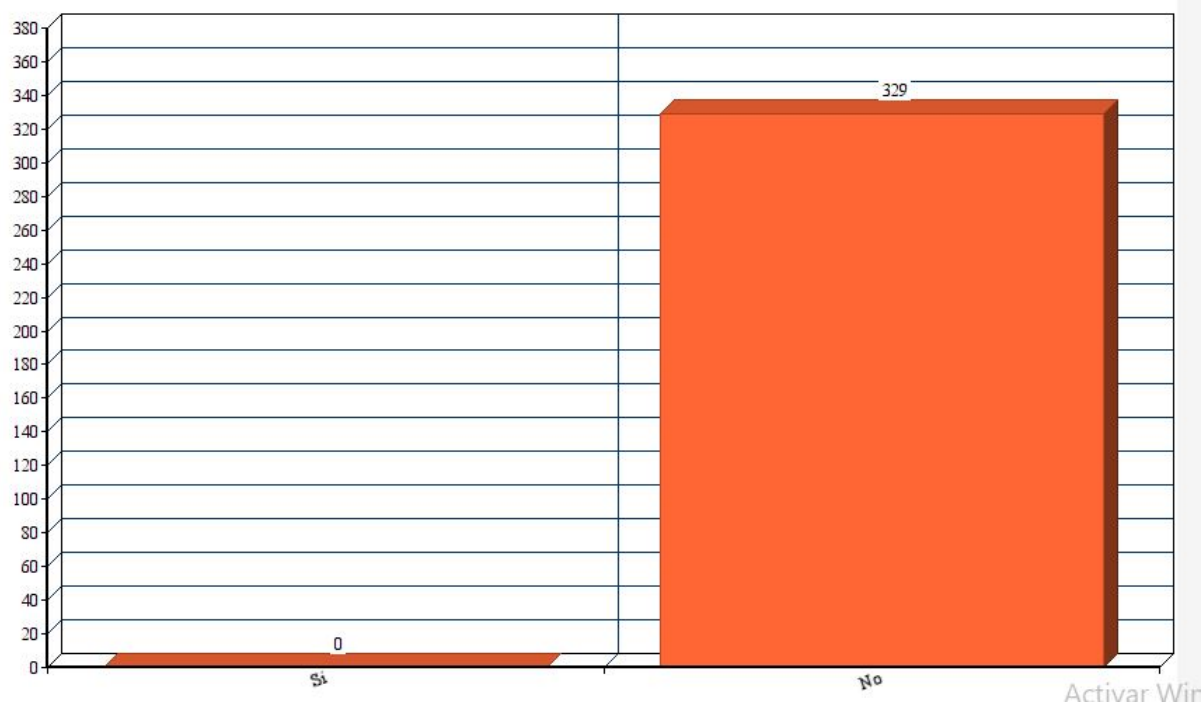


Figura 12. Resultado 9

En cuanto a la existencia de comités de desarrollo y control social de servicios públicos las personas encuestadas manifiestan no conocer ya que la opción No obtuvo 329 votos.

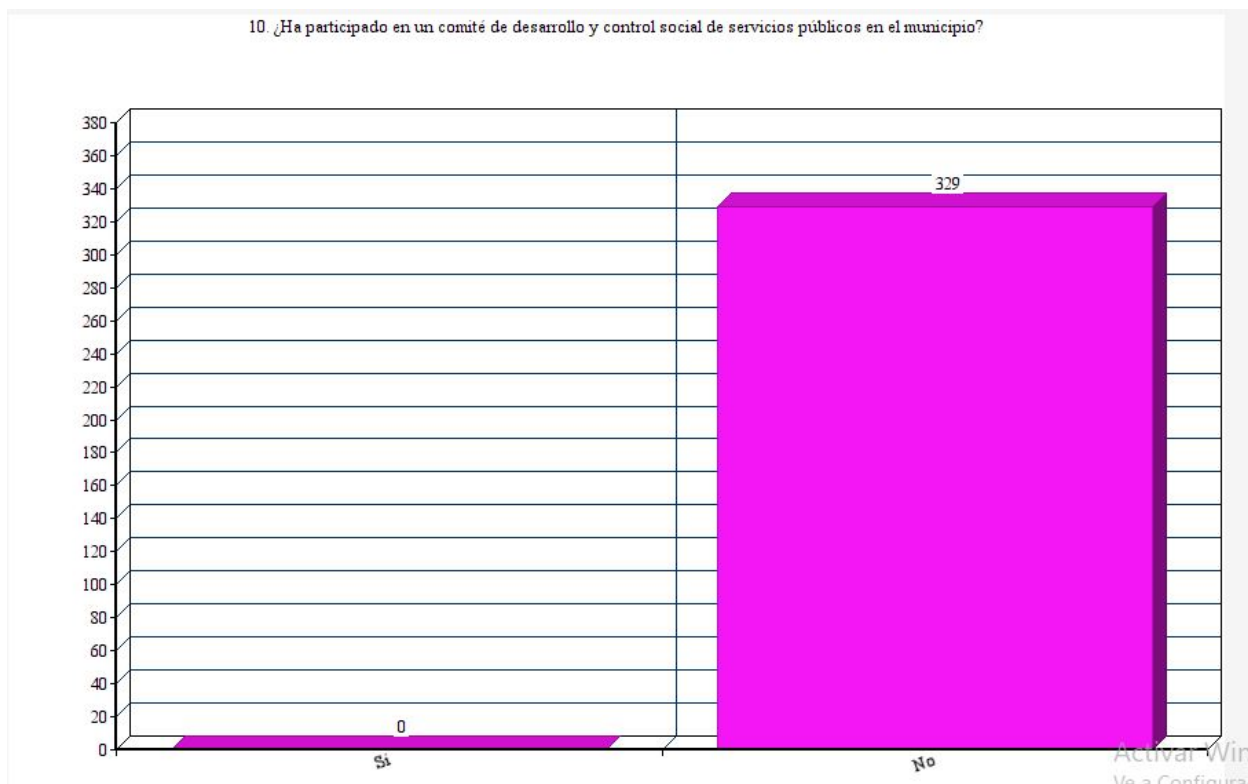


Figura 13. Resultado 10

Al no conocer la existencia de los comités de desarrollo y control social del municipio la comunidad no ha participado en éstos mismos

11. ¿Conoce qué hacen los comités de desarrollo y control social de servicios públicos?

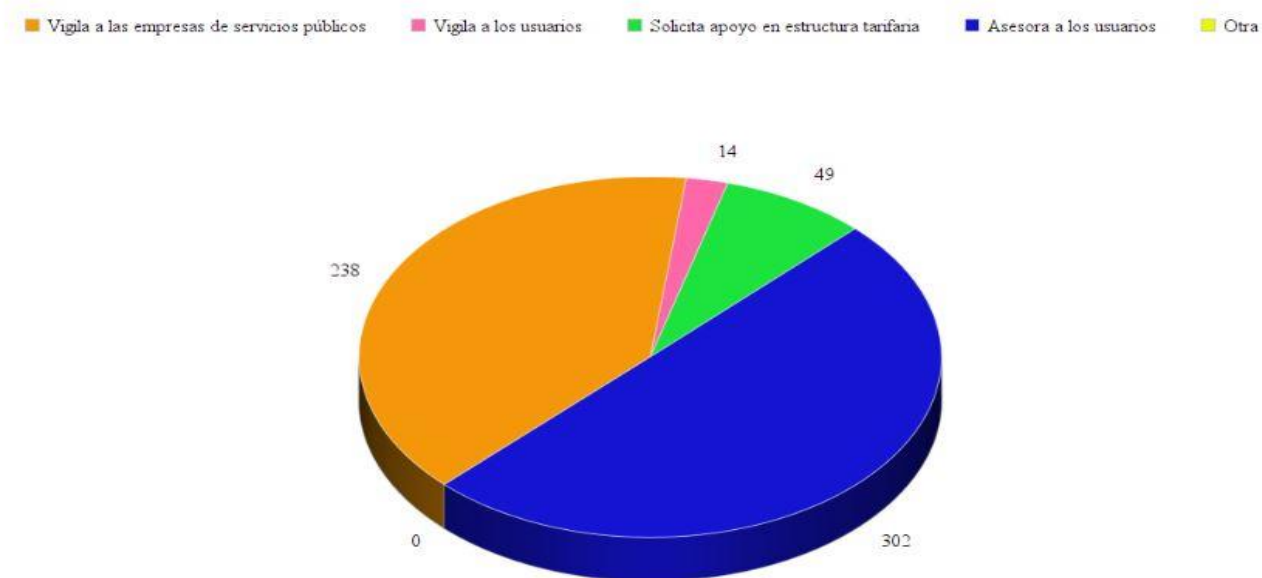


Figura 14. Resultado 11

Éste es el resultado frente al conocimiento de la comunidad sobre lo que hacen los comités de control social de servicios públicos. 238 personas dicen que vigila a las empresas de servicios públicos. 14 dicen que vigila a los usuarios, 49 dice que solicita apoyo en estructura tarifaria, 302 dicen que su función es recomendar a los usuarios y ninguna de los individuos encuestadas eligió la opción otra. Hay un porcentaje alto de usuarios que tienen idea de la función del comité, pero desconocen sobre su aplicabilidad.

12. ¿Conoce si en el municipio alguna entidad o persona ha convocado a la comunidad para la conformación de comités de desarrollo y control social?

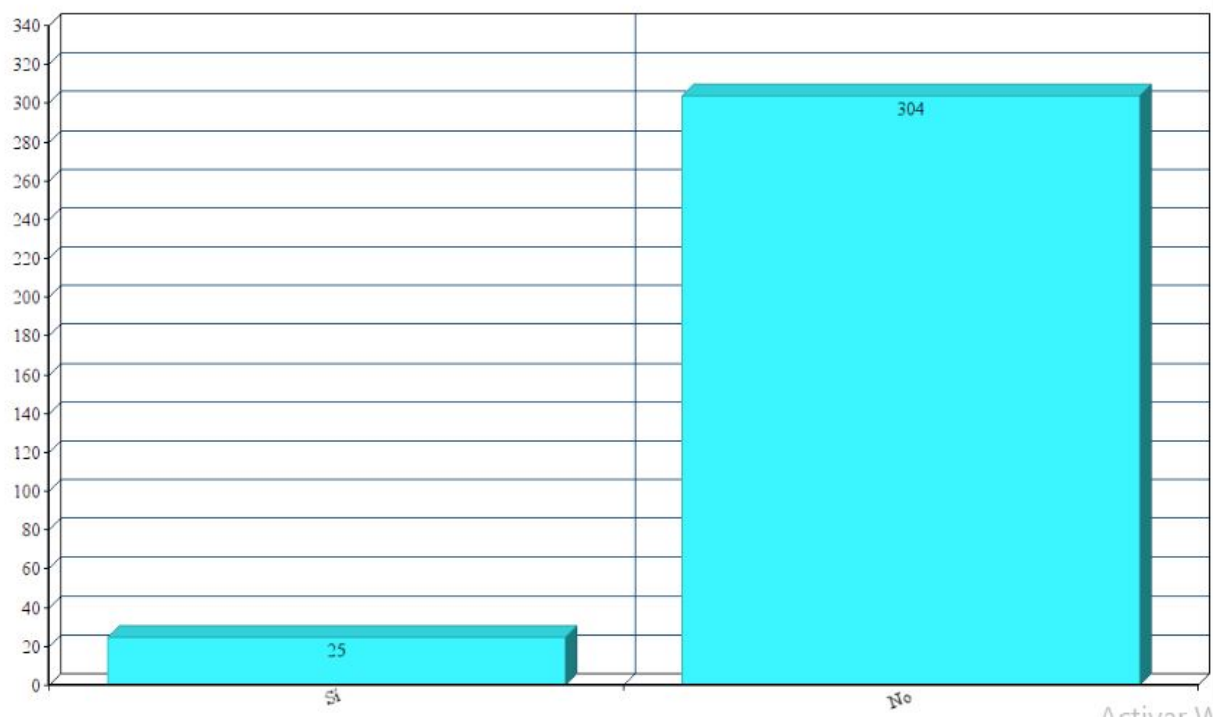


Figura 15. Resultado 12

304 personas dicen no conocen si alguien ha convocado, en el caso de las 25 restantes eligen conocer que alguien ha convocado a conformar el comité, pero al no existir actualmente quiere decir que la convocatoria no fue efectiva.

13. ¿Conoce lo que hace un vocal de control de servicios públicos?

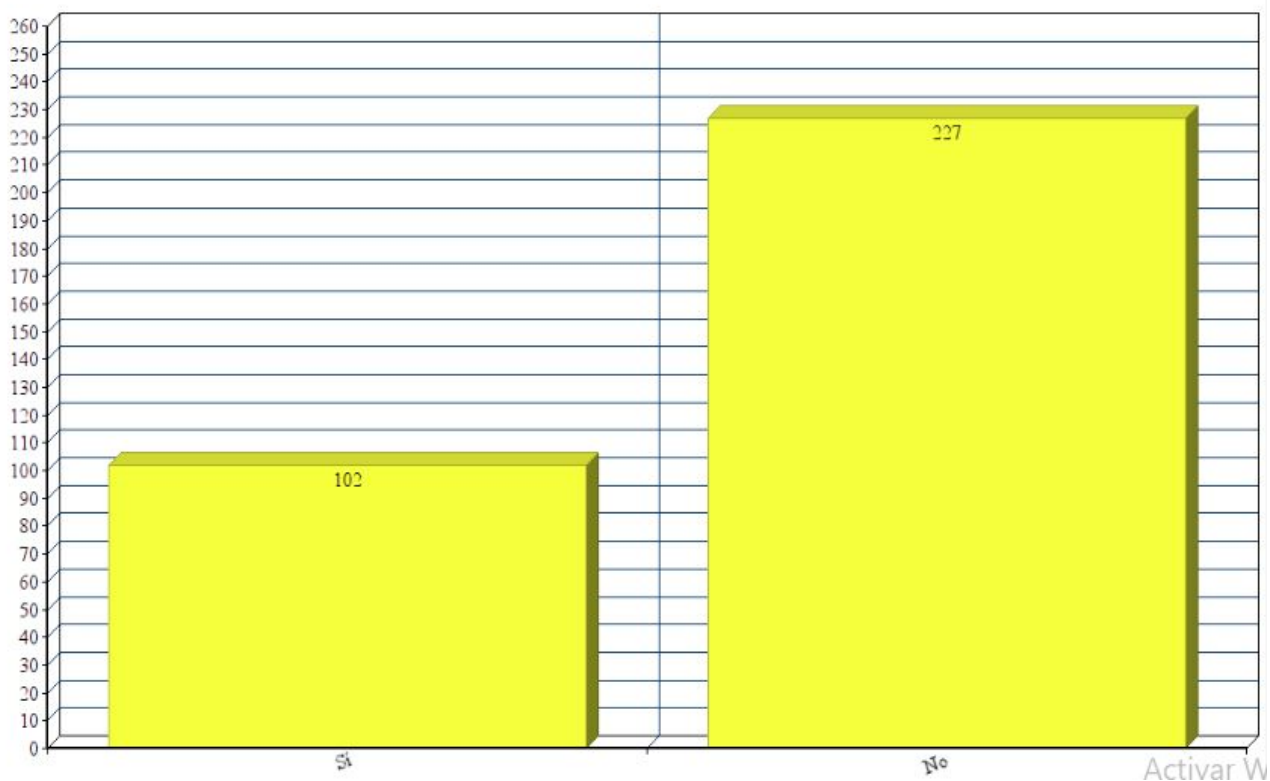


Figura 16. Resultado 13

Al no haber vocales de control presentes en el municipio la comunidad poco conoce sobre sus funciones, por esta razón la mayoría de votación es hacia el No con 227 personas a su lado frente al sí con 102 personas.

14. Marque con una X los enunciados que crea son funciones de un vocal de control de servicios públicos

- Informar a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos
- Recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas
- Hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local
- Todas las anteriores
- No sabe

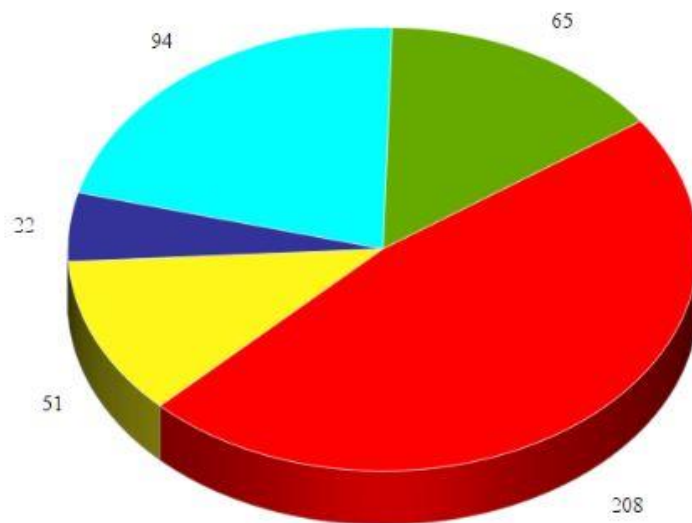


Figura 17. Resultado 14

El siguiente es el resultado de las que creen la comunidad son las funciones de un vocal de control. 51 Personas creen que su función es comunicar a la sociedad acerca de sus derechos y deberes en cuanto a servicios públicos, 22 en recibir informes de los usuarios y suscriptores sobre la prestación del servicio por parte de las empresas, 94 e hacer parte de las juntas directivas de las empresas prestadoras de servicios públicos de orden municipal y del comité de estratificación local, 65 eligieron todas las anteriores y 208 personas no saben cuáles son sus funciones

Conclusiones

- i. Según la fuente primaria de información se realiza revisión de las 329 encuestas realizadas, la comunidad Samaneña tiene interés en participar activamente junto con las empresas prestadoras de servicios públicos, pero no cuenta con el conocimiento necesario para esto, aunque la mayoría saben lo que es un vocal de control, pero no hay claridad con sus funciones ni cómo se elige.
- ii. Existe falta de interés de la comunidad del municipio de Samaná Caldas por participar en los comités de control social y tener un vocal de control se debe al desconocimiento y falta de apoyo interinstitucional en cabeza del estado representado en los entes como alcaldía, personería, defensoría del pueblo; quienes pueden incentivar este tipo de participación ciudadana.
- iii. El municipio debe promover y procurar los medios y recursos para la implementación de los vocales de control, en efectos de poder tener un representante que pueda hacer reclamaciones y propuestas verbales y escritas en cuanto a las políticas empresariales implantadas que no genere los beneficios suficientes para la comunidad.
- iv. Según la fuente de información secundaria se aplica el contenido de la ley 142 de 1994, ley de servicios públicos, título V, regulación, control y vigilancia del estado en los servicios públicos; capítulo I, control social de los servicios públicos domiciliarios.

Propuesta o recomendaciones.

Se pretende al finalizar la investigación y frente a los resultados obtenidos en la encuesta donde se demuestra que el municipio de Samaná tiene deficiencias en conocimiento de las formas de participación ciudadana existentes y el nombramiento de vocales de control y de gestión administrativa con la intención de involucrarse con las empresas en sus funciones para realizar una campaña de sensibilización a usuarios de servicios públicos domiciliarios y comunidad en general, como por ejemplo el uso de un plegable que se comparta de manera formal al presidente de la junta de acción comunal del municipio para que éste convoque y permita una mejor participación en los procesos con información clara y concisa sobre la importancia de la implementación de los vocales de control en el municipio de Samaná Caldas, sus funciones y como éstos pueden ayudar una mejor comunicación entre la relación usuario-empresa, usando como estrategia la vinculación de los principales entes de control como personería y defensoría del pueblo, utilizando además medios de comunicación como emisoras comunitarias, redes sociales públicas como la página oficial de la alcaldía municipal y mediante utilización de carteleras informativas en lugares públicos, estratégicos de alta visibilidad que llamen la atención de la comunidad, así mismo haciendo llegar carta al presidente de la junta de acción comunal municipal para generar conciencia y alto impacto con la intención que los usuarios sean conscientes de la importancia de tener conocimientos en cuanto a participación ciudadana y los beneficios que con ella traería.

Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que plantee en el comité cualquiera de sus miembros.

Rendir al comité informe sobre los aspectos anteriores, recibir sus opiniones, y preparar las acciones que sean necesarias.

Es obligación de las empresas de servicios públicos domiciliarios tramitar y responder las solicitudes de los vocales.



Cualquier persona, sin importar su profesión puede liderar el proceso de nombramiento del vocal de control.

¿Cómo la implementación del vocal de control puede mejorar la relación usuario-empresa?

Uno de los principales objetivos de todas las empresas de servicios públicos es lograr fidelizar a sus clientes ya que esto hará que adquieran sus servicios, además de referir a la empresa con otros clientes potenciales, para éste proceso de fidelización es necesaria información sobre la percepción que tienen los usuarios frente al servicio prestado y las recomendaciones y quejas que tengan, por ésta razón al implementar un vocal de control la comunidad tendría un representante que legalmente pueda llegar a la empresa y de la misma manera la empresa tendrá una visión imparcial frente al servicio prestado.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE NOMBRAMIENTO DE VOCALES DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ CALDAS

Presentado por

Luz Marina Restrepo Ospina



Especialización en gestión pública

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de ciencias jurídicas y políticas

Mayo de 2019

Figura 18. Parte Frontal - Brochure Informativo

La figura de los vocales de control está reglamentada en el decreto 1429 de 1995. Vocales de control son las personas encargadas de realizar seguimiento y vigilancia por parte de la comunidad a las empresas prestadoras de servicios públicos.

11 de Julio Día nacional del usuario y vocal de control



¿Cómo se elige un vocal de control?

Se elige por decisión mayoritaria; el candidato con mayor número de votos debe ser nombrado. Una vez se constituye el COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL, sus miembros eligen una junta directiva y al vocal de control, éste actúa como representante del

comité ante las empresas de servicios públicos en las que se va a efectuar el control social.



Funciones de los vocales de control

Proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Procurar que la comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios, en concertación con las empresas de servicios públicos y los municipios.

Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.

Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos presupuestales a los usuarios de bajos ingresos, examinar los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios; y proponer las medidas que sean pertinentes para el efecto.

Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos.



Recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

Figura 19. Parte trasera - Brochure Informativo

Bibliografía

- Acuerdo 021 de 2016. (30 de 11 de 2006). hacienda@guadalupe-antioquia.gov.co.
Guadalupe. Recuperado el 26 de Abril de 2019
- Alcaldía de Guadalupe - Antioquia. (28 de Diciembre de 2018). *Guadalupe-antioquia.gov.co*. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de www.guadalupe-antioquia.gov.co/
- Amar , J. J., & Echeverria Molina, J. (Junio de 2008). PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA EL CONTROL CIUDADANO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. *Revista de Derecho*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972008000100006
- Angelfire. (24 de Agosto de 2019). *angelfire.lycos.com*. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de <http://www.angelfire.com/co/jduenas/prepre.html>
- Banco de la Republica. (2005). *Hacienda pública*. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php?title=Hacienda_p%C3%BAblica
- Banco de la República de Colombia. (25 de Agosto de 2006). *banrep.gov.co*. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/guia3_el_papel_del_gobierno.pdf
- Belisario Betancur. (6 de Julio de 1983). Normas sobre Catastro, Impuesto Predial e Impuesto de Renta y Complementarios. Bogotá: H. Congreso de la república de

Colombia. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/073DE75EB3BB556B0525815B006F9486/\\$FILE/2_LEY_14_DE_1983.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/073DE75EB3BB556B0525815B006F9486/$FILE/2_LEY_14_DE_1983.pdf)

César Augusto Romero Molina Yenny Cristina Grass Suárez, Ximena Cristina García

Caicedo. (06 de Julio de 2016). Principios constitucionales que riegn el sistema tributario. *Derecho y políticas públicas*, 68. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de [file:///C:/Users/HACIENDA-20/Downloads/640-](file:///C:/Users/HACIENDA-20/Downloads/640-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1349-2-10-20160706.pdf)

[Texto%20del%20art%C3%ADculo-1349-2-10-20160706.pdf](file:///C:/Users/HACIENDA-20/Downloads/640-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1349-2-10-20160706.pdf)

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 1. [Título I].2da Ed. Legis.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 2. [Título I].2da Ed. Legis.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 29. 2da Ed. Legis.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 78. 2da Ed. Legis.

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 81. 2da Ed. Legis.

Constitución Política de Colombia [Const.]. (20 de 10 de 1991). Gaceta Constitucional No.

116 de 20 de julio. Bogotá: H. congreso de la República de Colombia. Recuperado el 26 de 4 de 2019, de <http://www.secretariasenado.gov.co/index.php/constitucion-politica>

Contraloría General De La República. (30 de Octubre de 2014). *contraloria.gov.co*.

Recuperado el 29 de Abril de 2019, de

<https://www.contraloria.gov.co/web/finanzas-publicas/ley-617-de-20001>

Decreto Le 44 de 1990. (19 de Diciembre de 1990). Diario Oficial No 39.607. Bogotá.

Recuperado el 26 de Abril de 2019, de

https://normograma.info/men/docs/pdf/ley_0044_1990.pdf

Decreto Ley 1066. (2006). *Diario Oficial No. 46.344 de 29 de julio de 2006*. Bogotá: H.

Congreso de la República. Recuperado el 26 de 4 de 2019, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1066_2006.html

Decreto Ley 1333 de 1986. (14 de Mayo de 1986). Diario Oficial No. 37.466. H. Congreso

de la República. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1333_1986.html

Decreto Ley 14 de 1983. (6 de Julio de 1983). Diario Oficial No. 36.288. Bogotá:

H.congreso de la república. Recuperado el 26 de 4 de 2019, de

http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/073DE75EB3BB556B

[0525815B006F9486/\\$FILE/2_LEY_14_DE_1983.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/073DE75EB3BB556B0525815B006F9486/$FILE/2_LEY_14_DE_1983.pdf)

Departamento Nacional De Planeación. (15 de Noviembre de 2018). *sicodis*. Recuperado el

29 de Abril de 2019, de

https://sicodis.dnp.gov.co/ReportesSGP/SGP_Historicos.aspx

DNP. (2018). *DNP Planes Nacionales de Desarrollo*. Recuperado el 25 de Abril de 2019,

de [https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/paginas/planes-de-](https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/paginas/planes-de-desarrollo-anteriores.aspx)

[desarrollo-anteriores.aspx](https://www.dnp.gov.co/Plan-Nacional-de-Desarrollo/paginas/planes-de-desarrollo-anteriores.aspx)

El impuesto Predial Unificado (IPU). (2010). *IGAC*. Bogotá. Recuperado el 26 de Abril de

2019, de

AAAAEAMtMSbF1jTAAASMTAwsTtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZap
 Ut-ckhlQaptWmJOcSoA_9b3DTUAAAA=WKE-

Igac. (15 de Noviembre de 2018). *igac.gov.co*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de
<https://www.igac.gov.co/es/contenido/en-que-consiste-el-proceso-de-actualizacion-catastral>

Jarach, D. (2013). *Finanzas Públicas y Derecho Tributario*. Recuperado el 26 de Abril de 2019

Lerma Gonzáles, H. D. (2009). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: ECO EDICIONES. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de
<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=483354&lang=es&site=eds-live>

Martinez, J. P. (9 de Febrero de 2015). Principios de las Finanzas Públicas y Derecho. *academia.edu*, 10,11. Recuperado el 5 de Mayo de 2019, de
https://www.academia.edu/36740607/Principios_de_las_Finanzas_Públicas_y_Derecho_Financiero_Constitucionalizado

Minhacienda. (2017). *Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de
http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=aInYDdteGOjfr-P5SCTvtMXw9e2oEde-sotNYcpRJghvDpEFs3w4!1201366289?nodeId=%2FOCS%2FP_MHCP_WCC-060709%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2000 Pag 1). *RESOLUCIÓN 8 DE 5 DE*

ENERO. Bogotá: H.Congreso de la republica. Recuperado el 26 de 4 de 2019, de
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:IvPacZghfgsJ:www.nuevalegislacion.com/files/susc/cdj/conc/r_mhcp_8_00.doc+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=co

Municipio de Guadalupe. (20 de Junio de 2018). *Guadalupe-antioquia.gov.co*. Recuperado el 29 de Abril de 2019, de

https://www.google.com/search?q=MAPA+MUNICIPIO+DE+GUADALUPE+ANTIOQUIA+CON+SU+VEREDAS&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=oumx8yWmSwR8uM%253A%252COJKPcMLso33XcM%252C_&vet=1&usg=AI4_-kQbGuLri-7rQDy0FvVuat2Ded_emg&sa=X&ved=2ahUKEwjokPDap_vgAhWw1lkKHTw6D60Q9QEwAnoE

participacionbogota. (2017 de marzo de 2017). *MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN*

CIUDADANA. Obtenido de <http://participacionbogota.gov.co>:
<http://participacionbogota.gov.co/mecanismos-participacion-ciudadana>

Plan de desarrollo 2010 -2014. (16 de Junio de 2011). Ley 1450 de 2011. *Diario Oficial*

No. 48.102. Bogotá. Recuperado el 16 de Abril de 2019, de
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1450_2011.html

Ricardo, D. (2010). *Eumed.net*. Recuperado el 25 de Abril de 2019, de Teoría Tributaria:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/lmr/Teoria%20Tributaria%20de%20David%20Ricardo.htm>

Sánchez, A. (1995). *Procesos urbanos contemporáneos*. Bogotá. Fundación Alejandro Ángel Escobar. Colección María Restrepo de Ángel.

Samaná Caldas. (s.f.). *Información general*. Obtenido de Alcaldía Municipal de Samaná:

<http://www.samana-caldas.gov.co>

Samaná Caldas. (S.f) Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de Wikipedia: <https://es.wiki>

(*Samaná Caldas, s.f.*)

Sampieri Hernández, R., Fernández Collado, C., & Pilar Batista, L. (2010). *Metodología*

De La Investigación. Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 26 de Abril de 2019, de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/book.aspx?i=721&opensearch=METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION&editoriales=&edicion=&anio=>

secretariasenado. (20 de Abril de 2019). *secretariasenado.gov.co*. Recuperado el 27 de

Abril de 2019, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0617_2000.html

secretariasenado.gov.co. (20 de Junio de 2019). *secretariasenado*. Recuperado el 28 de

Abril de 2019, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1333_1986.html

Smith, A. (13 de Agosto de 2018). *Derechocolombiano*. Recuperado el 26 de Abril de

2019, de <https://www.derechocolombiano.com.co/derecho-publico/principios-generales-del-derecho-tributario/>

Utel. (2013). Metodología de la investigación aplicada a las ciencias sociales. *Clubensayos*.

Recuperado el 27 de Abril de 2019, de

<https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/Importancia-De-La-Metodologia-En-Las-Ciencias-Sociales/2600002.html>

Vara Horna, A. A. (Agosto de 2016). *USMP*. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de

<https://www.usmp.edu.pe/>

Wagner, A. (2014). *ENCICLOPEDIA Y BIBLIOTECA VIRTUAL DE LAS CIENCIAS*

SOCIALES, ECONÓMICAS Y JURÍDICAS. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/molina_p_a/capitulo2.pdf

Zamudio, J. (2003). *La democracia Participativa en la Constitución de 1991*. Participación

y

Control Social de la ciudadanía en la Gestión de lo Público. Bogotá: Instituto

UNIJUS, Facultad e Derecho, Ciencia Política y Sociales, Universidad Nacional de

Colombia.

Anexos



Figura 20. Evidencia Aplicación encuesta



Figura 21. Evidencia Aplicación encuesta 2



Figura 22. Evidencia Aplicación encuesta 3

Samaná Caldas, Mayo de 2020

Señor

JHON JAIRO CIFUENTES

Presidente Junta de Acción comunal Samaná

Asunto: Invitación a convocar a nombramiento y designación de vocal de servicios públicos en el municipio.

Cordial saludo

Actualmente en el municipio de Samaná se viene presentando inconvenientes referente a los costos tarifarios que tienen las empresas de servicios públicos presentes en el municipio lo que ha ocasionado que los usuarios y habitantes realicen manifestaciones cívicas para demostrar su inconformismo al respecto sin obtener resultados favorables pues no se ha elegido legalmente un representante de los usuarios ante las empresas de servicios públicos.

Figura 23. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná. Hoja 1

La Ley 142 de 1994, en desarrollo de lo establecido en el artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en sus artículos 62 a 66 establece que en todos los municipios del país deben existir los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos. Reglamentada con el Decreto 1429 de 1995.

El Decreto 1429 de 1995, en su artículo 12 se definen las funciones del vocal de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, estando entre las principales solicitar la inscripción del comité de desarrollo y control social ante el alcalde presentando copia de la asamblea en la cual se eligió y para la inscripción del vocal de control se debe adjuntar el acta de la reunión en la que se realizó la elección para poder de ésta manera ser nombrado por las empresas como fiscalizador informando a la superintendencia de servicio públicos domiciliarios e informar a la comunidad sobre sus derechos y deberes y recibir de parte de ellos informes y dar atención oportuna a todos los trámites, peticiones, quejas y/o recursos que se le formulen al comité, administrar las asambleas de usuarios y la junta directiva del comité y ejercer los demás oficios que éste mismo le faculte.

Es por esto que de la manera más cordial lo invitó como presidente de la junta de acción comunal a convocar a los habitantes del municipio a una reunión donde se pueda socializar éste tema y se pueda conformar el comité

Figura 24. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.

de desarrollo y control social, a su vez el nombramiento del vocal de control lo que permitirá un acercamiento entre usuarios – empresas y facultará al vocal de control de servicios públicos domiciliarios para estar preparado al momento de representar sus inquietudes e inconformismos frente a las empresas, siendo éste el mayor aliado de los usuarios al momento de alzar su voz ya sea para dar a conocer sus inquietudes o felicitaciones pues éste debe cumplir labores de líder capaz de presentar propuestas y motivar a la comunidad logrando que se trabaje en pro de la mejora en la prestación de los servicios públicos.


Adjunto Brochure Informativo

Figura 25. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná. Hoja3.

Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que plantee en el comité cualquiera de sus miembros.

Rendir al comité informe sobre los aspectos anteriores, recibir sus opiniones, y preparar las acciones que sean necesarias.


Es obligación de las empresas de servicios públicos domiciliarios tramitar y responder las solicitudes de los vocales.



Cualquier persona, sin importar su profesión puede liderar el proceso de nombramiento del vocal de control.



¿Cómo la implementación del vocal de control puede mejorar la relación usuario-empresa?

Uno de los principales objetivos de todas las empresas de servicios públicos es lograr fidelizar a sus clientes ya que esto hará que adquieran sus servicios, además de referir a la empresa con otros clientes potenciales, para éste proceso de fidelización es necesaria información sobre la percepción que tienen los usuarios frente al servicio prestado y las recomendaciones y quejas que tengan, por ésta razón al implementar un vocal de control la comunidad tendría un representante que legalmente pueda llegar a la empresa y de la misma manera la empresa tendrá una visión imparcial frente al servicio prestado.



PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEDIANTE NOMBRAMIENTO DE VOCALES DE CONTROL EN EL MUNICIPIO DE SAMANÁ CALDAS

Presentado por
Luz Marina Restrepo Ospina

 Universidad Nacional Abierta y a Distancia 

Especialización en gestión pública
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de ciencias jurídicas y políticas
Mayo de 2019

Figura 26. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná. Hoja4.

La figura de los vocales de control está reglamentada en el decreto 1429 de 1995. Vocales de control son las personas encargadas de realizar seguimiento y vigilancia por parte de la comunidad a las empresas prestadoras de servicios públicos.

11 de Julio Día nacional del usuario y vocal de control



¿Cómo se elige un vocal de control?

Se elige por decisión mayoritaria; el candidato con mayor número de votos debe ser nombrado. Una vez se constituye el **COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**, sus miembros eligen una junta directiva y al vocal de control, éste actúa como representante del

comité ante las empresas de servicios públicos en las que se va a efectuar el control social.



Funciones de los vocales de control

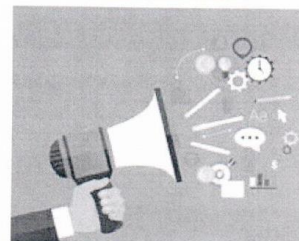
Proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios los planes y programas que consideren necesarios para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Procurar que la comunidad aporte los recursos necesarios para la expansión o el mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios, en concertación con las empresas de servicios públicos y los municipios.

Solicitar la modificación o reforma de las decisiones que se adopten en materia de estratificación.

Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el municipio con sus recursos presupuestales a los usuarios de bajos ingresos, examinar los criterios y mecanismos de reparto de esos subsidios; y proponer las medidas que sean pertinentes para el efecto.

Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos.



Recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos; y promover frente a las empresas y frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

Cordialmente

LUZ MARINA RESTREPO OSPINA


Estudiante especialización en Gestión Pública

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Figura 28. Carta enviada al presidente de la junta de acción comunal de Samaná.
Hoja 5

LOCALIDAD
Samana


MES
Febrero



NIT. 890.803.239-9

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.
SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES.DIAN No. 012635 DE DICIEMBRE 14 DE 2018
SOMOS AUTORRETENEDORES RES.DIAN No. 0547 DE ENERO 25 DE 2002 TEL: 8867080

Gobernación de CALDAS
EN LA BUISA DE LA PROGRESIÓN



FACTURA No. 00359027

COD. SUSCRIPTOR 101-01816-367

SIN RECARGO

16 MARZO 2017

FECHA SUSPENSIÓN 17 MARZO 2017

GO EN LINEA 66200001816

FICHA CATASTRAL 000400020818000

MES DEUDA 0

PERIODO DE COBRO ENE.05-FEB.05/2017

RIPTOR: **HERNANDO CARVAJAL ZULUAGA**

CIÓN: **ALTO DE LA CRUZ**

NTREGA: **Bajo - Bajo (1)**

ATO: **Bajo - Bajo (1)**

DE EXPEDICIÓN: **01 Marzo 2017**

O POSTAL: **66200001816**

MEDIDOR: **201115002042AQU**

TIPO: **NR**

CLASE SERV: **Residencial**

CED CATASTRAL: **000400020818000**

ACTIVIDAD: **GENERAL**

CONSUMO ACTUAL: **24**

PROMEDIO: **24**

LECTURA ACTUAL: **1191**

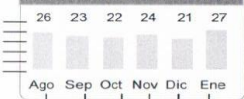
LECTURA ANTERIOR: **1167**

ANOMALIA:

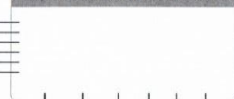
EMPONOTICIAS

ACUEDUCTO			
FIJO ACUEDUCTO			3,142.93
UNIDAD	M3	VALOR UNIT M3	TOTAL MES
ASICO	0 - 16	16	384.89
OMPLEMENTARIO	17 - 32	8	769.79
UNTUARIO	> - 33	0	769.79
DE USO ACUEDUCTO		0.20	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-9,301.35	
			15,459.00

ACUEDUCTO CONSUMO ULTIMO 6 MESES



ASEO CONSUMO ULTIMO 6 MESES



ALCANTARILLADO			
FIJO ALCA			1,577.06
UNIDAD	M3	VALOR UNIT.M3	TOTAL MES
ASICO	0 - 16	16	674.32
OMPLEMENTARIO	17 - 32	8	1348.64
UNTUARIO	> - 33	0	1348.64
RETIBUTIVA ALCA		94.17	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-12,366.19	
			23,155.00


DEUDA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.	
3 la decena	-0.09

ASEO	
MUNICIPIO DE SAMANA	
890801149-5	
PERIODO DE FACTURACION:	ENE.05-FEB.05/2017
ESTRATO:	Bajo - Bajo (1)
No. DE USUARIO:	1
CLASE DE SERVICIO:	Residencial
MES DEUDA:	0.00
FRECUENCIA:	08 AL MES
KILOS:	0
CATEGORIA:	PG
CARGO FIJO MES:	6,121.00
CARGO VARIABLE:	0.00
RECARGO MORA:	0.00
DEUDA MES ANTERIOR:	0.00
SALDOS A FAVOR:	0.00
(-) SUBSIDIO	-4,284.70
(+) CONTRIBUCIÓN	

DEUDA ASEO	
Otros aseo	0.00


OTROS COBROS	
Medidores en consignacion	0.00
Seguros MAPFRE	0.00

SUSCRIPTOR	
RIPTOR:	HERNANDO CARVAJAL ZULUAGA
CIÓN:	ALTO DE LA CRUZ
ATO:	Bajo - Bajo (1)
URA No.:	00359027
GO:	101-01816-367

FIRMA GERENTE EMPOCALDAS  FIRMA GERENTE ASEO

TOTAL FACTURA

TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	38,615.00
TOTAL ASEO:	1,836.00
TOTAL OTROS COBROS:	0.00
TOTAL FACTURA:	\$ 40,451.00




(415)770998014268(8020)00359027662000(3900)0000040451(96)16032017


Figura 27. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (1)

CALIDAD **MES**

Samana Febrero



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.
 SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
 SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES.DIAN No. 012635 DE DICIEMBRE 14 DE 2018
 SOMOS AUTORRETENEDORES RES.DIAN No. 0547 DE ENERO 25 DE 2002 TEL: 8867080



FACTURA No. 00411696

COD. SUSCRITOR 101-01816-367

SIN RECARGO

10 MARZO 2019

FECHA SUSPENSIÓN 11 MARZO 2019

CARGO EN LINEA 66200001816

FICHA CATASTRAL 000400020818000

MES DEUDA 0

PERIODO DE COBRO ENE.04-FEB.04/2019

SUSCRIPCIÓN: HERNANDO CARVAJAL ZULUAGA
UBICACIÓN: ALTO DE LA CRUZ
ESTRATO: Bajo - Bajo (1)
FECHA DE EXPEDICIÓN: 27 Febrero 2019
CÓDIGO POSTAL: 66200001816

MEDIDOR: 201115002042AQU
TIPO: NR
CLASE SERV.: Residencial
CED. CATASTRAL: 000400020818000
ACTIVIDAD: GENERAL

CONSUMO ACTUAL: 23
PROMEDIO: 22
LECTURA ACTUAL: 1731
LECTURA ANTERIOR: 1708
ANOMALIA:

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT. M3	TOTAL MES
CARGO FIJO ACUEDUCTO			3,183.29
BASE	0 - 13	13	1240.23
COMPLEMENTARIO	14 - 26	10	2480.45
ADICIONAL	> - 27	0	2480.45
DE USO ACUEDUCTO		10.48	
CONTRIBUCIÓN (+)		-19,306.14	
TOTAL			44,111.00

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT. M3	TOTAL MES
CARGO FIJO ALCA			1,901.12
BASE	0 - 13	13	1109.22
COMPLEMENTARIO	14 - 26	10	2218.44
ADICIONAL	> - 27	0	2218.44
RETRIBUTIVA ALCA		122.95	
CONTRIBUCIÓN (+)		-16,320.97	
TOTAL			38,505.00

ASEO

MUNICIPIO DE SAMANA
890801149-5

PERIODO DE FACTURACION: ENE.04-FEB.04/2019

ESTRATO: Bajo - Bajo (1)	FRECUENCIA: 08 AL MES
No. DE USUARIO: 1	KILOS: 0
CLASE DE SERVICIO: Residencial	CATEGORIA: PG
MES DEUDA: 0.00	CARGO FIJO MES: 9,564.00
	CARGO VARIABLE: 0.00
	RECARGO MORA: 0.00
	DEUDA MES ANTERIOR: 0.00
	SALDOS A FAVOR: 0.00
	(-) SUBSIDIO: -5,594.80
	(+) CONTRIBUCIÓN: 0.00

DEUDA ASEO

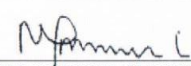
Otros aseo	0.00
------------	------

OTROS COBROS

Medidores en consignacion	0.00
Seguros MAPFRE	0.00

SUSCRIPCIÓN


SUSCRIPCIÓN: HERNANDO CARVAJAL ZULUAGA
UBICACIÓN: ALTO DE LA CRUZ
ESTRATO: Bajo - Bajo (1)
FACTURA No.: 00411696
CÓDIGO: 101-01816-367

FIRMA GERENTE EMPICALDAS  FIRMA GERENTE ASEO

EM NOTICIAS

TOTAL FACTURA

TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	82,616.00
TOTAL ASEO:	2,869.00
TOTAL OTROS COBROS:	0.00
TOTAL FACTURA:	\$ 85,485.00




(415)7709998014268(8020)00411696662000(3900)0000085485(96)10032019


Figura 28. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (2)

LOCALIDAD **MES**

Samana Junio



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.
 SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO



NIT. 890.803.239-9

SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES.DIAN No. 012635 DE DICIEMBRE 14 DE 2018
 SOMOS AUTORRETENEDORES RES.DIAN No. 0547 DE ENERO 25 DE 2002 TEL: 8867080

FACTURA No. 00367358

COD. SUSCRIPTOR 101-00177-266

SIN RECARGO

15 JULIO 2017

FECHA SUSPENSIÓN 17 JULIO 2017

BO EN LINEA 66200000177

FICHA CATASTRAL 010000700060000

MES DEUDA 0

PERIODO DE COBRO MAY.04-JUN.052017

SCRIPTOR: HORACIO GOMEZ MEDIDOR: 201215005020met CONSUMO ACTUAL: 28
 CIÓN: CALLE 3 # 5-23 TIPO: NR PROMEDIO: 29
 NTREGA: CLASE SERV: Residencial LECTURA ACTUAL: 1439
 TO: bajo (2) CED CATASTRAL: 010000700060000 LECTURA ANTERIOR: 1411
 DE EXPEDICIÓN: 30 Junio 2017 ACTIVIDAD: GENERAL ANOMALIA:
 O POSTAL: 66200000177

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT. M3	TOTAL MES
FIJO ACUEDUCTO			3,890.73
ASICO	0 - 32	28	476.48
COMPLEMENTARIO	33 - 64	0	794.12
ADICIONAL	> - 65	0	794.12
RENTA DE USO ACUEDUCTO		0.26	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-11,487.73	
			17,232.00

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT. M3	TOTAL MES
FIJO ALCA			1,952.29
ASICO	0 - 32	28	834.75
COMPLEMENTARIO	33 - 64	0	1391.26
ADICIONAL	> - 65	0	1391.26
RENTA DE USO ALCANTARILLADO		122.28	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-16,883.80	
			25,325.00

DEUDA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

la decena -0.05

SUSCRIPTOR

SCRIPTOR: HORACIO GOMEZ
 CIÓN: CALLE 3 # 5-23
 TO: bajo (2)
 URA No: 00367358
 GO: 101-00177-266

ASEO

MUNICIPIO DE SAMANA
 890801149-5

PERIODO DE FACTURACION: MAY.04-JUN.052017

ESTRATO: bajo (2)	FRECUENCIA: 08 AL MES
No. DE USUARIO: 1	KILOS: 0
CLASE DE SERVICIO: Residencial	CATEGORIA: PG
MES DEUDA: 0.00	CARGO FIJO MES: 7,651.00
	CARGO VARIABLE: 0.00
	RECARGO MORA: 0.00
	DEUDA MES ANTERIOR: 0.00
	SALDOS A FAVOR: 0.00
	(-) SUBSIDIO
	(+) CONTRIBUCIÓN -3,060.40

DEUDA ASEO

Otros aseo 0.00

OTROS COBROS

Medidores en consignación 0.00
 Seguros MAPFRE 10,600.00

EMPONOTICIAS

TOTAL FACTURA

TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	42,557.00
TOTAL ASEO:	4,591.00
TOTAL OTROS COBROS:	10,600.00
TOTAL FACTURA:	\$ 57,748.00


FIRMA GERENTE EMPOCALDAS FIRMA GERENTE ASEO

(415)7709998014268(8020)003673588662000(3900)0000057748(96)15072017

Figura 29. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (3)

LOCALIDAD
Samana


MES
Febrero



EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.
SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES.DIAN No. 012835 DE DICIEMBRE 14 DE 2018
SOMOS AUTORETENEDORES RES.DIAN No. 0547 DE ENERO 25 DE 2002 TEL: 8667080

NIT. 890.803.239-9



FACTURA No. 00411605

COD. SUSCRIPTOR 101-00177-266

SIN RECARGO

10 MARZO 2019

FECHA SUSPENSIÓN 11 MARZO 2019

GO EN LINEA 6620000177

FICHA CATASTRAL 010000700060000

MES DEUDA 0

PERIODO DE COBRO ENE.04-FEB.04/2019

RIPTOR: [REDACTED]

CIÓN: [REDACTED]

NTREGA: [REDACTED]

ATO: bajo (2)

VA DE EXPEDICIÓN: 27 Febrero 2019

IO POSTAL: 6620000177

MEDIDOR: 201215005020met

TIPO: NR

CLASE SERV: Residencial

CED CATASTRAL: 010000700060000

ACTIVIDAD: GENERAL

CONSUMO ACTUAL: 24

PROMEDIO: 28

LECTURA ACTUAL: 2065


LECTURA ANTERIOR: 2041

ANOMALIA:

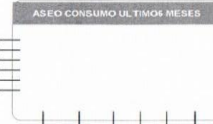
ACUEDUCTO

FIJO ACUEDUCTO				3,819.94
JMO	M3	VALOR UNIT M3	TOTAL MES	
IASICO 0 - 13	13	1498.27	19,347.51	
OMPLEMENTARIO 14 - 26	11	2480.45	27,284.95	
UNTUARIO > - 27	0	2480.45	0.00	
JE USO ACUEDUCTO	10.48			
ISIDIO (+) CONTRIBUCIÓN	-15,444.97			
			50,452.00	

ACUEDUCTO CONSUMO ULTIMO 6 MESES



ASEO CONSUMO ULTIMOS MESES



ALCANTARILLADO

FIJO ALCA				2,281.34
BIENTO	M3	VALOR UNIT.M3	TOTAL MES	
IASICO 0 - 13	13	1331.06	17,303.78	
OMPLEMENTARIO 14 - 26	11	2218.44	24,402.84	
UNTUARIO > - 27	0	2218.44	0.00	
RETIBUTIVA ALCA	122.95			
ISIDIO (+) CONTRIBUCIÓN	-13,056.83			
			43,988.00	

DEUDA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

la decena 0.24

ASEO

MUNICIPIO DE SAMANA
890801149-5

PERIODO DE FACTURACION: ENE.04-FEB.04/2019

ESTRATO: bajo (2) FRECUENCIA: 08 AL MES

No. DE USUARIO: 1 KILOS: 0

CLASE DE SERVICIO: Residencial CATEGORIA: PG

MES DEUDA: 0.00 CARGO FIJO MES: 9,564.00

CARGO VARIABLE: 0.00

RECARGO MORA: 0.00

DEUDA MES ANTERIOR: 0.00

SALDOS A FAVOR: 0.00

(-) SUBSIDIO: -3,825.60

(+) CONTRIBUCIÓN

DEUDA ASEO

Otros aseo 0.00

OTROS COBROS

Medidores en consignacion 0.00

Seguros MAPFRE 0.00

SUSCRIPTOR

RIPTOR: HORACIO GOMEZ

CIÓN: CALLE 3 # 5-23

ATO: bajo (2)

URA No: 00411605

GO: 101-00177-266

FIRMA GERENTE EMPOCALDAS

FIRMA GERENTE ASEO

EMPONOTICIAS


TOTAL FACTURA

TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: 94,441.00

TOTAL ASEO: 5,738.00

TOTAL OTROS COBROS: 0.00

TOTAL FACTURA: \$ 100,179.00



(+15)7769998014268(8020)00411605662000(3900)0000100179(96)10032019

Figura 30. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (4)

LOCALIDAD
Samana
MES
Mayo

NIT. 890.803.239-9

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS S.A. E.S.P.
SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
FACTURA DE VENTA POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
SOMOS GRANDES CONTRIBUYENTES RES.DIAN No. 012635 DE DICIEMBRE 14 DE 2018
SOMOS AUTORRETENEDORES RES.DIAN No. 0547 DE ENERO 25 DE 2002 TEL: 8867080

FACTURA No. 00365138

COD. SUSCRIPTOR 101-00122-192

SIN RECARGO

14 JUNIO 2017

FECHA SUSPENSIÓN 15 JUNIO 2017

BO EN LINEA 66200000122

FICHA CATASTRAL 010000500013000

MES DEUDA 0

PERIODO DE COBRO ABR.04-MAY.04/2017

RIPTOR: JHONNY FERNANDO GIRALDO M
CIÓN: JUAN PABLO II
NTREGA: Medio - Bajo (3)
ATO: Medio - Bajo (3)
A DE EXPEDICIÓN: 31 Mayo 2017
O POSTAL: 66200000122

MEDIDOR: C15LA244320
TIPO: NR
CLASE SERV: Residencial
CED CATASTRAL: 010000500013000
ACTIVIDAD: GENERAL

CONSUMO ACTUAL: 26
PROMEDIO: 28
LECTURA ACTUAL: 559
LECTURA ANTERIOR: 533
ANOMALIA:

ACUEDUCTO			
DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT M3	TOTAL MES
FIJO ACUEDUCTO			5,511.86
ASICO 0 - 16	16	674.99	10,799.84
OMPLEMENTARIO 17 - 32	10	794.12	7,941.20
UNTUARIO > - 33	0	794.12	0.00
DE USO ACUEDUCTO		0.20	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-2,878.76	
			24,253.00

ACUEDUCTO CONSUMO ULTIMO 6 MESES

ASEO CONSUMO ULTIMO 6 MESES

ALCANTARILLADO			
DESCRIPCIÓN	M3	VALOR UNIT M3	TOTAL MES
FIJO ALCA			2,765.73
ASICO 0 - 16	16	1182.58	18,921.28
OMPLEMENTARIO 17 - 32	10	1391.26	13,912.60
UNTUARIO > - 33	0	1391.26	0.00
RETIBUTIVA ALCA		94.17	
SIDIO (+) CONTRIBUCIÓN		-3,826.96	
			35,600.00

ASEO
MUNICIPIO DE SAMANA
890801149-5

PERIODO DE FACTURACION: ABR.04-MAY.04/2017

ESTRATO: Medio - Bajo (3)	FRECUENCIA: 08 AL MES
No. DE USUARIO: 1	KILOS: 0
CLASE DE SERVICIO: Residencial	CATEGORIA: PG
MES DEUDA: 0.00	CARGO FIJO MES: 7,651.00
	CARGO VARIABLE: 0.00
	RECARGO MORA: 0.00
	DEUDA MES ANTERIOR: 0.00
	SALDOS A FAVOR: 0.00
	(-) SUBSIDIO
	(+) CONTRIBUCIÓN: -1,147.65

DEUDA EMPOCALDAS S.A. E.S.P.	
la decena	0.14

DEUDA ASEO	
Otros aseo	0.00

SUSCRIPTOR	
RIPTOR:	JHONNY FERNANDO GIRALDO M
CIÓN:	JUAN PABLO II
ATO:	Medio - Bajo (3)
URA No:	00365138
GO:	101-00122-192

OTROS COBROS	
Medidores en consignacion	0.00
Seguros MAPFRE	0.00

FIRMA GERENTE EMPOCALDAS

FIRMA GERENTE ASEO

EMPONOTICIAS

TOTAL FACTURA

TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO: 59,853.00

TOTAL ASEO: 6,503.00

TOTAL OTROS COBROS: 0.00

TOTAL FACTURA: \$ 66,356.00

(415)7709998014268(8020)00365138662000(3900)0000066356(96)14062017

Figura 31. Evidencia de las facturas donde se evidencia el incremento (5)

