

**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA  
DE LA EMPRESA, ACUAMIRA, E.I.C.E-E.S.P.**

**MARIA ASTRID GARZON YEPEZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIO JURIDICOS  
ESPECIALIZACION EN DERECHO ADMINISTRATIVO  
SAN JUAN DE PASTO  
2007**

**MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA  
DE LA EMPRESA, ACUAMIRA, E.I.C.E-E.S.P.  
TUMACO- NARIÑO**

**MARIA ASTRID GARZON YEPEZ**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al titulo de  
Especialista en Derecho Administrativo**

**Asesora:  
Dra. Edilma Cecilia Arteaga**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIO JURIDICOS  
ESPECIALIZACION EN DERECHO ADMINISTRATIVO  
SAN JUAN DE PASTO  
2007**

“Las ideas y conclusiones aportadas en este trabajo de grado, son de responsabilidad exclusiva de su AUTORA.”

Artículo 1° del Acuerdo No.324 de Octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACION

---

---

---

APROBADO

---

---

---

---

EDILMA CECILIA ARTEGA  
ASESORA

---

BEATRIZ MELODELGADO PABON  
JURADO 1

---

ANA MARIA JURADO  
JURADO 2

San Juan de Pasto, 22 de Febrero de 2007

## INTRODUCCION

La Constitución Política de Colombia indica que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, (Art.365 Inc. 1ro. de la C.P.), lo cual comprende el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, (Art.366 Inc.1ro. de la C.P.).

Frente a la legislación de servicios públicos, la Ley 142 de 1994 establece una categoría especial de personas jurídicas. Esta nueva categorización tiene también una regulación especial, de aplicación preferente, pues se trata de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, con disposiciones ya no solo aplicables a la naturaleza de la persona jurídica, sino referente a su régimen jurídico. Por consiguiente el régimen aplicable a las entidades descentralizadas de cualquier nivel territorial que presten servicios públicos, en todo lo que no disponga directamente de la Constitución, es el previsto en la Ley 142 de 1994, Art. 17, Ley 286 de 1996, Art. 2do.

La Ley 142 de 1994, comprende dentro de su ámbito de aplicación, (Art.1ro) que aquella se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, entre otros, incluye las actividades que realizan las personas prestadoras de los servicios públicos, y comporta para el Estado una función de intervención, por medio de la cual controla, vigila y regula la prestación del servicio según los lineamientos demarcados de la Constitución,(Art.2do.) Así mismo impone que el o la Empresa encargada de la prestación del servicio deba garantizar la calidad en su prestación para asegurar el mejoramiento en la calidad de vida de los usuarios y brindar una atención prioritaria a las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico.En Colombia los gobiernos Municipales son los responsables de la provisión de los principales servicios públicos en particular de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico.

En el Municipio de San Andrés de Tumaco, existe una sola Empresa prestadora del servicio publico domiciliario de agua potable y saneamiento básico, con carácter de industrial y comercial del orden Municipal, denominada, "Empresa Industrial y Comercial de Acueducto y Saneamiento Básico, Aguas del Mira, "ACUAMIRA", E.I.C.E.- E.S.P.

Sin embargo la población tumaqueña adolece de una deficiente prestación del servicio público de acueducto, ya que el agua distribuida presuntamente no es apta para el consumo humano, expresa el burgomaestre Municipal:

*“...Las pésimas condiciones del acueducto urbano municipal, con razonamientos varios y una calidad de agua no apta para el consumo humano con la afectación de la vida y la salud de la población...”* (Tomado del Plan de desarrollo Municipal 2004-2007 Nilo del Castillo Torres, Alcalde Municipal de Tumaco).

Este trabajo se dirige a la comunidad tumaqueña y a las autoridades administrativas del orden municipal, con la finalidad de lograr implementar los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública de la Empresa, “ACUAMIRA”, E.I.C.E. – E.S.P., del Municipio de Tumaco, Departamento de Nariño. Con la implementación de estos mecanismos, la comunidad tumaqueña, en su condición de usuarios de los servicios públicos domiciliarios, lograrían la prestación de los servicios de acueducto y saneamiento básico y/o la eficiente prestación de los mismos por parte de la Empresa encargada de hacerlo.

En el presente trabajo, se tendrá en cuenta los siguientes conceptos: servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, la gestión pública de las Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, el sistema jurídico aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, superintendencia de servicios públicos domiciliarios delegada para el acueducto y saneamiento básico, naturaleza jurídica de la Empresa, “ACUAMIRA”, E.I.C.E. – E.S.P.; participación ciudadana como un derecho que tiene todo ciudadano de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país y mecanismos de participación ciudadana, como instrumentos con los cuales cuentan los suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales para participar en la gestión pública de las Empresas y así lograr la prestación de los servicios si no los hay o la eficiencia en la prestación de los mencionados servicios. Finalmente se expondrán las respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PÚBLICA DE LA EMPRESA, ACUAMIRA, E.I.C.E-E.S.P.**

**AUTOR: MARIA ASTRID GARZON YEPEZ<sup>1</sup>.**

El presente trabajo tiene como propósito desarrollar el tema de los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública de la Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Agua Potable y Saneamiento Básico del Municipio de Tumaco, Departamento de Nariño. Con la implementación de estos mecanismos, la comunidad tumaqueña, en su condición de usuarios de los servicios públicos domiciliarios, lograrían una eficiente prestación de los mencionados servicios. Profesionalmente desempeñe las funciones de Asesora Jurídica de la Empresa, durante el año 2005, experiencia profesional en la cual se tuvo contacto con las comunidades quienes reclamaban sus derechos como usuarios. Los problemas de salubridad pública que padecen los habitantes de la población, me inclinaron a indagar sobre el Sistema Jurídico vigente en materia de servicios públicos domiciliarios.

Si bien existen jurídicamente los mecanismos de participación ciudadana, en materia de servicios públicos domiciliarios en Colombia. ¿Por qué no se han implementado dichos mecanismos en la Empresa, "ACUAMIRA, E.I.C.E. – E.S.P.?"

Para resolver el problema se formula la siguiente hipótesis: Teóricamente existen los mecanismos de participación ciudadana, si dichos mecanismos se aplicaran en la Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P.; se lograría una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, beneficiando a la comunidad tumaqueña.

En el presente trabajo se tendrá en cuenta las siguientes categorías: servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, la gestión pública de las Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, el sistema jurídico aplicable en materia de servicios públicos domiciliarios, superintendencia de servicios públicos domiciliarios delegada para el acueducto y saneamiento básico, naturaleza jurídica de la Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P, participación ciudadana y mecanismos de participación ciudadana.

---

<sup>1</sup> Estudiante Especialización en Derecho Administrativo. Universidad de Nariño. Novena promoción, Primer Semestre del año 2006.

La Ley 142 de 1994<sup>2</sup>, define el servicio público de acueducto como un servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. Igualmente la misma ley califica el servicio público de acueducto como esencial.

Al respecto la jurisprudencia de la Corte Constitucional<sup>3</sup> ha señalado *la existencia de un derecho al agua que tiene carácter de derecho fundamental cuando el líquido está destinado para el uso de las personas, en cuanto contribuye a la vida, la salud y la salubridad pública.*

*Los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico tienen como finalidad, la satisfacción de necesidades vitales de las personas, lo que exige, naturalmente, el suministro de agua apta para el consumo humano*<sup>4</sup>.

En Colombia, los gobiernos Municipales son los responsables de la provisión de los principales servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico para sus Municipios. Cada Gobierno Municipal crea sus Empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, a iniciativa de los respectivos Concejos Municipales. La Ley 142 de 1994, define a estas Empresas como una categoría especial de personas jurídicas, las cuales son controladas y vigiladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios<sup>5</sup>.

El régimen jurídico aplicable a las Empresas que presten servicios públicos, en todo lo que no disponga directamente de la Constitución, es el previsto en la Ley 142 de 1994, Art. 17. Ley 286 de 1996, Art. 2do.

La Ley 142 de 1994, comprende dentro de su ámbito de aplicación, (Art.1ro) que aquella se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto<sup>6</sup> y alcantarillado<sup>7</sup>, entre otros, incluye las actividades que realizan las personas prestadoras de los servicios públicos, y comporta para el Estado una función de intervención, por medio de la cual controla, vigila y regula la prestación del servicio según los lineamientos demarcados de la Constitución, (Art.2do.).

---

<sup>2</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994 Art. 14. Num.14.22. "Régimen Jurídico de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia".

<sup>3</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sent. C – T.71043. Sobre Servicios Públicos Domiciliarios.

<sup>4</sup> Sobre esta finalidad, véase la jurisprudencia ya citada.

<sup>5</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994, Art.14. Num.14.30.. "Es una persona de Derecho Publico adscrita al Ministerio de Desarrollo que tendrá las funciones y la estructura que la ley determina".

<sup>6</sup> IBID. Ley 142 de 1994. Conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción, tratamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

<sup>7</sup> IBID. Ley 142 de 1994. Conjunto de obras para la recolección, conducción y disposición final de las aguas residuales o de las aguas lluvias.

En el Capítulo IV de la Ley 142 de 1994, se consagra que las Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios, son organismos de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. El Superintendente obrará con plena autonomía de criterio al cumplir las funciones que se derivan de la Constitución y la Ley. El Superintendente es la primera autoridad técnica y administrativa en el ramo del control, inspección y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios, sus actividades complementarias e inherentes. Corresponde al Superintendente delegado para acueducto, alcantarillado y aseo vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes prestan servicios públicos, en cuanto el incumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados y sancionar sus violaciones siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad. Igualmente le corresponde vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y los usuarios y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollen los Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios y sancionar sus violaciones. Cabe aclarar que corresponde al Superintendente con respecto a las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos Domiciliarios evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las Empresas, de acuerdo con los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación.

En relación con la participación de los usuarios corresponde al Superintendente delegado para acueducto y saneamiento básico sancionar a las Empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios, resolver los recursos de apelación que interpongan los usuarios conforme a lo establecido en el Art. 159 de la Ley 142 de 1994. Apoyar las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo establecido en el Art. 80, Num.80.1 de la Ley 142 de 1994 y servir de apoyo técnico a los Distritos, Departamentos y Municipios en sus funciones de promoción de participación de la comunidad en las tareas de vigilancia de los servicios públicos domiciliarios. Igualmente le corresponde diseñar y poner en funcionamiento un Sistema de Vigilancia y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. Así mismo como proporcionar el apoyo técnico necesario para la promoción de la participación de la comunidad en las tareas de vigilancia.

En este orden de ideas, en el Municipio de Tumaco, existe una sola Empresa prestadora del servicio público domiciliario de agua potable<sup>8</sup> y saneamiento

---

<sup>8</sup> PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA Decreto Nro. 475 de 1998, Art.1. Aquella que por reunir los requisitos organolépticos, (olor, sabor, y percepción visual), físicos, químicos y microbiológicos, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a la salud.

básico<sup>9</sup>, con carácter de industrial y comercial del orden Municipal, denominada, “Empresa Industrial y Comercial de Acueducto y Saneamiento Básico, Aguas del Mira, ACUAMIRA, E.S.P., E.I.C.E., legalmente constituida, mediante Escritura Publica Nro. 444 de Agosto 21 de 1998 de la Notaria Única del Circulo de Tumaco, en desarrollo del Artículo 17,180,181,y 182 de la Ley 142 de 1994, entidad descentralizada, creada mediante Decreto Nro.128 de Julio 21 de 1998, en desarrollo del Acuerdo Nro. 036 de Julio 13 de 1998, expedido por el Concejo Municipal de Tumaco.

La gestión pública que realiza la Empresa, “ACUAMIRA”, consiste básicamente en prestar los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, a los usuarios de los servicios, ubicados en los perímetros urbano y rural del Municipio de Tumaco.

En este orden de ideas, los usuarios de los servicios públicos domiciliarios tienen derecho a la prestación de los mencionados servicios y a la vez cuentan con la facultad de intervenir en la gestión pública que realiza la Empresa prestadora de los mencionados servicios, esto lo hacen a través de la participación ciudadana.

La participación ciudadana, se define como un derecho que tiene todo ciudadano de participar en la vida política, cívica y comunitaria del país<sup>10</sup>.

Por consiguiente los ciudadanos, en su condición de usuarios de los servicios públicos tienen el deber de participar en las decisiones que se refieren a los servicios públicos domiciliarios, esto lo hacen a través de los COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL, regulados en la Ley 142 de 1994. Dicha normatividad consagra que los comités de desarrollo y control social deben funcionar en cada uno de los municipios o distritos del país. Estos comités están constituidos e integrados por los usuarios<sup>11</sup>, suscriptores<sup>12</sup> y/o suscriptores potenciales<sup>13</sup> de los servicios públicos domiciliarios.

---

<sup>9</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994. Art. 14. Num.14.19. Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

<sup>10</sup> Sobre este concepto, véase el documento: “El deber de Participar como ciudadano”. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Delegada para Acueducto y Alcantarillado, 12 de Agosto de 2005, ob. cit. P. 1

<sup>11</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994, Art.14, Num.14.33. Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina consumidor.

<sup>12</sup> IBID. Ley 142 de 1994 Art. 14 Num.14.31. Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

<sup>13</sup> IBID. Ley 142 de 1994, Art. 14 Num.14.32. Persona que ha iniciado consultas para convertirse en usuario de los servicios públicos.

El autor Adolfo Oliveros Tascon, en su obra, Apuntes sobre Derecho Administrativo, expresa: *“El artículo 62, modificado por el Artículo 10 de la Ley 689 de 2001, dispone que en desarrollo del artículo 369 de la Constitución Política de Colombia, en todos los municipios debe existir “Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios”, compuesto por usuarios, suscriptores potenciales de uno, (1) o mas de los servicios públicos a los que se refiere esta ley, sin que por el ejercicio de sus funciones se causen honorarios.*

Al respecto, la Ley 142 de 1994<sup>14</sup>, define los Comités como aquel instrumento con que cuentan los usuarios para tomar parte en la prestación de los servicios, proteger sus derechos y vigilar a las empresas de servicios públicos domiciliarios.

Los comités de desarrollo y control social, son organizaciones creadas para asegurar la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión y en la fiscalización de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios.

Están conformados por iniciativa de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales de un municipio o distrito. En nombre de ellos, participan en la gestión y fiscalización de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios en el municipio o distrito donde viven. Los Alcaldes de cada Municipio debe velar por su conformación.

La Ley 142 de 1994<sup>15</sup>, igualmente describe las funciones de los comités de desarrollo y control social, entre las cuales se destacan las siguientes: Elegir el Vocal de Control entre sus miembros, Promover acciones entre la Comunidad, el Municipio y las Empresas de Servicios Públicos, para expandir o mejorar los servicios públicos domiciliarios en su municipio o distrito, Proponer ante las empresas de servicios públicos domiciliarios, planes y programas que consideren necesarios, para resolver deficiencias en la prestación de los servicios, Solicitar al Comité de Estratificación Municipal que modifique o reforme una decisión tomada en materia de estratos, Estudiar y analizar el monto de los subsidios que debe conceder el Municipio, Examinar los criterios y mecanismos de reparto de estos subsidios y Proponer las medidas pertinentes sobre el tema, Colaborar con las empresas de servicios públicos domiciliarios, con las autoridades nacionales y territoriales y con otras organizaciones comunitarias, para realizar campañas de racionalización del uso de los servicios, Colaborar con los organismos de control de las empresas de servicios públicos domiciliarios, Velar porque los derechos y deberes de los usuarios de servicios públicos sean efectivos y cumplan su cometido, Recibir y evaluar el informe trimestral que le presente el Vocal de Control.

---

<sup>14</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994, Art. 62.

<sup>15</sup> IBID. Ley 142 de 1994, Art. 63.

En relación con los Comités, los Alcaldes<sup>16</sup> deben apoyar la convocatoria de Asambleas Constitutivas de los Comités de Desarrollo y Control Social, Reconocer a los Comités que soliciten su inscripción, dentro de los 8 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, siempre y cuando hayan cumplido con los requisitos respectivos, Llevar un registro actualizado de los Comités de Desarrollo y Control social y Vocales de control registrados en su Alcaldía, Colaborar con los comités, capacitándolos y asesorándolos permanentemente.

La Superintendencia de Servicios Públicos,<sup>17</sup> apoya las tareas de los Comités de Desarrollo y Control Social, orienta, informa y capacita a los Vocales para el cumplimiento de sus funciones y proporciona apoyo técnico para promover la participación de la comunidad.

Corresponde a las Empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios<sup>18</sup> con relación a la participación de los usuarios en los respectivos comités, las siguientes obligaciones: Reconocer e inscribir los Comités de Desarrollo y Control Social conformados para fiscalizar el servicio respectivo, cuando presenten el reconocimiento de su elección por parte del Alcalde, Reconocer de oficio e inscribir a los Vocales de Control que presenten el acta en que conste su elección. Atender oportunamente las consultas y la información que soliciten los Vocales de control. Llevar un registro actualizado de los comités inscritos y de sus Vocales de Control.

Con base en lo expuesto, todo suscriptor o usuario ejerce su derecho de participación ciudadana en la gestión pública de la Empresa prestadora de servicios públicos a través de las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presente ante la respectiva Empresa.

Igualmente, las Empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de tener una OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS<sup>19</sup>, para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios, los suscriptores o suscriptores potenciales en relación con el servicio que se preste.

La Ley 142 de 1994, define el concepto de: PETICIONES, como cualquier solicitud que le haga el suscriptor o usuario al prestador del servicio, que se relacione con el servicio que le presta.

---

<sup>16</sup> IBID. Ley 142 de 1994. Art. 65

<sup>17</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994, Art.75.

<sup>18</sup> IBID. Ley 142 de 1994, Título V. Cap. I

<sup>19</sup> IBID. Ley 142 de 1994. Art.153.

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

Por, RECLAMOS: Como una solicitud para que la empresa revise la facturación del servicio. Ninguna empresa de servicios públicos puede exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un reclamo relacionado con ésta.

Igualmente la Ley 142 de 1994, define el término, RECURSOS<sup>20</sup>: Como la impugnación que presenta el suscriptor o usuario, para que la empresa que presta el servicio público domiciliario revise una decisión relacionada con la prestación del servicio o con la ejecución del contrato.

Se puede presentar recurso de reposición ante la empresa, por los siguientes motivos: Negativa a celebrar el contrato de prestación del servicio, suspensión de la prestación del servicio, termino de la prestación del servicio, cuando se decida desfavorablemente una queja con relación a la facturación del servicio. Los recursos deben presentarse dentro de los 5 días siguientes a la fecha en que el reclamante conoció la decisión. Para presentar recursos no se requiere intervención de abogado, ni presentación personal. Las empresas tienen el deber de informar los recursos que proceden en cada caso, el plazo para presentarlos y facilitar formatos a los usuarios para su presentación.

Al presentar Recurso de Reposición, se debe diligenciar en forma subsidiaria, recurso de APELACIÓN ante la Superintendencia de Servicios Públicos. Esto significa que si la empresa decide el recurso de manera desfavorable para el usuario, automáticamente se traslada la solicitud, a la Superintendencia para que analice los antecedentes y tome la decisión.

Igualmente los usuarios tienen derecho a solicitar de los prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios información<sup>21</sup> y a obtener una información completa, precisa y oportuna sobre todas las actividades y operaciones que se realicen, para la prestación de los servicios públicos (siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada).

Con base en los presupuestos teóricos expuestos con anterioridad, se presenta la siguiente definición sobre el concepto de: “mecanismos de participación ciudadana”.

---

<sup>20</sup> IBID. Ley 142 de 1994. Art.154.

<sup>21</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 142 de 1994. Art.9 Num.9.4. Derecho a Información.

“Los mecanismos de participación ciudadana son aquellos instrumentos con los cuales cuentan los suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales para ejercer el derecho que les asiste como usuarios de los respectivos servicios públicos domiciliarios. En ejercicio del derecho de participación ciudadana, los suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales participan en la gestión pública de las Empresas, para lograr la prestación del servicio si no lo hay o la eficiencia por parte de la Empresa, en la prestación del respectivo servicio”.

Sobre el concepto de eficiencia, la jurisprudencia de la Corte Constitucional en Sentencia C-041 de 2003, M.P. Jaime Córdoba Triviño, la define como: “La obligación principal de las empresas es la prestación continua de un servicio de buena calidad, es decir, se deben prestar sin interrupciones, sin cortes y sin racionamientos hasta donde los recursos económicos lo permitan”. Si la empresa incumple en la prestación continua del servicio, habrá una falla en la prestación del servicio, y el usuario o suscriptor del servicio tiene derecho a la indemnización por perjuicios, por cada día de falla del servicio y pago de los gastos en que haya incurrido.

Es claro que la Empresa, “ACUAMIRA” E.I.C.E. – E.S.P. del Municipio de Tumaco, tiene la obligación de implementar los mecanismos de participación ciudadana. Obligación consagrada constitucional y legalmente. Existe un esquema jurídico que la obliga, un deber ser, pero su desarrollo fáctico es precario. Se hace necesario desplegar esfuerzos para hacer efectivo los derechos de los ciudadanos. Para desarrollar esta hipótesis es indispensable tener en cuenta las siguientes premisas fácticas.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios delegada para acueducto, alcantarillado y aseo, entidad encargada de la vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios, en su informe presentado el día 12 de Agosto del año 2005, con relación a la prestación de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico a cargo de la Empresa, “ACUAMIRA”, E.I.C.E. – E.S.P.; conceptúo: *“Durante estos años, la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico a la comunidad por parte de la Empresa, no responde al concepto de eficiencia, porque el suministro de agua potable no es apto para el consumo humano”.*

Igualmente en el mencionado informe se conceptúa: *“En el Municipio de Tumaco, no existe un sistema de alcantarillado. Actualmente el Municipio de Tumaco, Nariño no cuenta con un acueducto óptimo para la prestación del servicio público domiciliario de agua potable y saneamiento básico. La infraestructura del acueducto es obsoleta.”*

Con base en este informe, se explica porque la comunidad tumaqueña actúa con desobediencia civil ante la deficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico en contra de la entidad prestadora del servicio publico domiciliario, “ACUAMIRA”, E.I.C.E. – E.S.P. Esto se verifico en el sentido de que la mayoría de los usuarios se conectan a las redes de acueducto de manera clandestina, esto significa que parte de la comunidad acceden al servicio de agua potable conectándose a las redes de distribución con conexiones fraudulentas, lo cual afecta el aspecto comercial de la Empresa, ya que no es posible promediar los usuarios reales del servicio publico domiciliario de agua potable y saneamiento básico, no es posible expedir la respectiva facturación del servicio al usuario real. La Empresa detecta a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios con base en promedios. Además, la mayoría de los usuarios no pagan la prestación del servicio, dada la pésima calidad del mismo, ocasionado un déficit financiero a la Empresa. El sistema de acueducto no cuenta con un catastro de suscriptores y redes actualizado, adolece de una oficina de peticiones, quejas y recursos lo cual impide que se ejerza un control social por parte de los usuarios sobre la Empresa.

La Corte Constitucional en Sentencia C-060 del año 2005, al respecto conceptúa: *“Ahora bien dicha prestación del servicio en momento alguna es gratuita. La prestación de estos servicios es de naturaleza onerosa con lo que se pretende alcanzar, preservar y mejorar para la comunidad tanto la cobertura como la calidad del servicio, lo cual no se consigue prohijando la desobediencia civil frente a las deudas por bienes y servicios efectivamente recibidos amen del enriquecimiento sin causa que a favor de algunos podría presentarse ocasionalmente”*.<sup>22</sup>

A continuación nos referiremos a un caso particular y verídico: “Los habitantes, miembros de la comunidad del Barrio Santander, ubicado en el Municipio de Tumaco, Departamento de Nariño, desde hace tres años han presentado escasez de agua potable en este sector, al extremo de aseverar que no cuentan con el suministro de agua potable. Sin embargo la Empresa prestadora del servicio publico domiciliario de agua potable y saneamiento básico del Municipio, “ACUAMIRA”, E.I.C.E. – E.S.P.; argumento programar un suministro de agua por sectores, de acuerdo al Cronograma de sectorización elaborado y aprobado para cada mes, pero debido al deterioro a lo largo de la red de distribución y en vista de que todos los usuarios del servicio de acueducto de la ciudad de Tumaco, deben acceder al servicio mediante la utilización de electrobombas, para el almacenamiento de agua en cada una de las viviendas, de tal manera que para el sector central de la isla de Tumaco donde se encuentra la Calles Santander, sabemos que el flujo de agua llega en horas de la noche, cuando han dejado de funcionar el sin numero de electrobombas desde el punto inicial de la red en el

---

<sup>22</sup> CORTE CONSTITUCIONAL Sent, C-041 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

barrio Porvenir, hasta la Calle Santander, por esta razón se estima que el abastecimiento de agua para los usuarios del sector se hace a partir de las 10:00 P.M., de la noche, siendo este supervisado por la Empresa. La baja presión del servicio obedece a problemas en la red de distribución y no permite que los usuarios cuenten con el servicio en los horarios de preferencia de cada uno de ellos, de tal manera que en el Municipio de Tumaco debido a la obsoleta infraestructura de acueducto todos los usuarios deben hacer algún tipo de sacrificio, incluso en horas de la madrugada para obtener el preciado líquido”.

“En la actualidad se tiene proyectado en este sector ejecutar una red de distribución alterna a la existente para mejorar la presión del servicio específicamente en este sector. Sin embargo actualmente no se cuenta con disponibilidad presupuestal”.

Para el caso en comento, los miembros de la comunidad del Barrio Santander, interpusieron una acción de tutela, mecanismo con el cual lograron la adopción de un plan de choque para percibir el servicio público domiciliario de agua potable, que no percibían durante más de tres años.

La Ley 142 de 1994<sup>23</sup>, consagra como obligación legal de cada Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, que exista un registro de las estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos y recursos denominado, “Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios”, los cuales ya se definieron. Sin embargo en la Empresa, “ACUAMIRA”, E..I.C.E. – E.S.P.; no existe durante el periodo comprendido a partir del mes de Enero al mes de Diciembre del año 2005, un registro sobre las distintas peticiones, quejas, reclamos y recursos con los cuales los usuarios de la prestación de los servicios públicos como son la comunidad tumaqueña logren una eficiente prestación de los servicios mencionados.

A lo anterior, se agrega lo siguiente: “La mayoría de la comunidad tumaqueña cuenta con acueductos “privados”, pozos sépticos sin condiciones de salubridad pública”.

En igual sentido, afirma el burgomaestre local: “...Las pésimas condiciones del acueducto urbano municipal, con razonamientos varios y una calidad de agua no apta para el consumo humano, afectan la vida y la salud de la población...”<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994. Título IV. Cap. I. Art.62 al 66.

<sup>24</sup> PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. Año 2004 – 2007. Nilo del Castillo Torres. Alcalde del Municipio de Tumaco.

Se consultaron los archivos de la entidad prestadora de los servicios públicos de aguas potable y saneamiento básico del Municipio de Tumaco, efectivamente no se encontró implementado un Comité de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, esto obedece a razones de interés particular. Actualmente no se ha detectado cual es el numero de usuarios reales a los cuales se les prestan los servicios, circunstancia que amerita generar las respectivas facturas y cobrar los mencionados servicios.

Con base en lo argumentado, la comunidad tumaqueña es reticente a conformar los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Tumaco, no ejercen su derecho de participación ciudadana en la gestión pública de la Empresa prestadora de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P.; no hacen uso de los mecanismos de participación ciudadana para hacer valer sus derechos como suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales.

En este orden de ideas, se concluye: Es importante tener claro que jurídicamente existe el derecho de participación ciudadana, existen los mecanismos de participación ciudadana, como también que corresponde a la Empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios motivar a la comunidad para que se conformen los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, explicándoles los beneficios que representan, es decir se deben implementar los mecanismos de participación ciudadana en la Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P. En igual sentido corresponde a la Administración Municipal de Tumaco, dar cumplimiento a las obligaciones que se les impone legalmente de velar por la conformación de estos comités. Si en la actualidad en la Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P., no se cuenta con una Oficina de Petición, Quejas, Reclamos y Reclamos, hay que crearla. Si en la actualidad en la Empresa, no existe un registro de suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales reales del servicio de agua potable y saneamiento básico, es necesario identificarlos con estudios técnicos a las redes de distribución. Actualmente la población Tumaqueña puede acudir a otros tipos de mecanismos para la protección de sus derechos como suscriptores, usuarios y/o suscriptores potenciales, los cuales han demostrado ser eficaces cuando se pone en riesgo la salud de las personas, tales mecanismos son: La Acción de Tutela, consagrada en el (Decretos 2591 de 1991 y 306 de 1992). Es la acción que toda persona puede presentar ante los jueces para reclamar, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma, o por quien actué en su nombre la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares. Igualmente existen, Las Acciones de Grupo: (Artículo 3, Ley 472 de 1998): Son aquellas acciones interpuestas por un número plural o un conjunto de personas que reúnen condiciones uniformes

respecto de una misma causa que originó perjuicios individuales para dichas personas. Las condiciones uniformes deben tener también lugar respecto de todos los elementos que configuran la responsabilidad. La Acción de Grupo se ejercerá exclusivamente para obtener el reconocimiento y pago de indemnización de los perjuicios. De igual manera y se considera como la mas importante, Las Acciones Populares: (Artículos 2 y 9 Ley 472 de 1998): Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos<sup>25</sup>. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Las acciones populares proceden contra toda acción u omisión de las autoridades públicas o de los particulares, que hayan violado o amenacen violar los derechos e intereses colectivos. Igualmente es aplicable: Las Acciones de Cumplimiento, (Artículo 87 de la Constitución Política y Ley 393 de 1997): Mecanismo mediante el cual toda persona (incluso organizaciones sociales y organizaciones no gubernamentales), puede acudir ante la autoridad judicial, para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de ley o actos administrativos. Se dirige contra la autoridad administrativa a la que corresponda el cumplimiento de la norma con fuerza material de ley o acto administrativo. También procederá contra acciones u omisiones de particulares que impliquen el incumplimiento de una norma con fuerza material de ley o acto administrativo, cuando el particular actúe o deba actuar en ejercicio de funciones públicas, pero sólo para el cumplimiento de las mismas, y podrá dirigirse contra el particular o contra la autoridad competente para imponerle dicho cumplimiento al particular. La acción de cumplimiento no procederá para la protección de derechos que puedan ser garantizados mediante la acción de tutela, ni cuando el afectado tenga o haya tenido otro instrumento judicial para lograr el efectivo cumplimiento de la norma o acto administrativo, salvo que de no proceder el juez, se siga un perjuicio grave e inminente para el actor.

---

<sup>25</sup> CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA. Art. 2 y 366. “Bien jurídico colectivo por proteger, se refiere a los derechos propios de los consumidores y usuarios, particularmente en lo relativo a la calidad del servicio y a su precio”.

## RECOMENDACIONES

Con base en lo expuesto se hacen las siguientes recomendaciones y sugerencias, las cuales serán descritas teniendo en cuenta a la comunidad tumaqueña como suscriptores, usuarios y suscriptores potenciales de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, a la entidad encargada a nivel Municipal de la prestación de los servicios públicos mencionados, "ACUAMIRA", E.I.C.E. E.S.P. y a las autoridades del orden Municipal, Departamental y Nacional.

Con relación a los miembros de la comunidad del Municipio de Tumaco, sensibilizarse culturalmente y comprender que una ineficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico por parte de la entidad prestadora de los mencionados servicios acarrea perjuicios para sus derechos fundamentales como la vida, la integridad personal, la dignidad, la salud entre otros. Obligarse a vivir en condiciones de marginalidad es una ilegalidad. Los servicios públicos domiciliarios tienen su cimiento en un servicio a la comunidad cuyo fundamento reside en la protección y salvaguarda de los derechos fundamentales ya mencionados. Así como es un derecho para la comunidad impone igualmente un deber para la misma comunidad como usuaria de los servicios y es pagar por la eficiente prestación del servicio. Debe primar el interés general de toda una comunidad y no el interés particular de cada usuario. Por consiguiente es claro que la comunidad acuda a los mecanismos de participación ciudadana y conformen los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios a fin de lograr una convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Adquirir el verdadero estatus de usuarios de los servicios públicos domiciliarios.

Con relación a la Empresa prestadora de los Servicio Públicos de Agua potable y Saneamiento Básico, "ACUAMIRA" E.I.C.E. – E.S.P. Cumplir con sus obligaciones constitucionales y legales como es satisfacer las necesidades primarias de toda una comunidad "tener agua potable apta para el consumo humano y lograr la eficiencia en la prestación de estos servicios públicos domiciliarios. Implementar los mecanismos de participación ciudadana. Crear una oficina de peticiones, quejas y reclamos para dar trámite a las solicitudes de toda una comunidad que merece una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios. Buscar el apoyo técnico que necesita, para cumplir con su objeto social en las autoridades administrativas del orden Municipal, Departamental y Nacional. Y no tolerar un comportamiento en los usuarios que puede constituir un delito continuado contra el patrimonio como son las conexiones fraudulentas. Aquí existe un deber de actuar por parte de la Empresa. Tener claro los principios constitucionales de universalidad, razonabilidad, proporcionalidad solidaridad y

eficiencia en los que se fundan el régimen jurídico de los servicios públicos domiciliarios.

Con relación a las autoridades Municipales, Departamentales y Nacionales cumplir con sus obligaciones constitucionales y legales como son ejercer una real vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa, "ACUAMIRA" E.I.C.E. – E.S.P., vigilar la correcta administración de los recursos públicos que recibe la Empresa por parte de las Entidades del orden Municipal, Departamental y Nacional, sus obligaciones no solo se limitan a imponer únicamente las respectivas sanciones por incumplimiento de obligaciones de la Empresa, procesos administrativos sancionatorios, o dar trámite a los respectivos procesos disciplinarios en contra de los responsables, o dar trámite a los respectivos procesos de responsabilidad fiscal por detrimento de los recursos públicos, o dar trámite a los respectivos procesos penales en contra de los responsables; sino comprender que la comunidad tumaqueña adolece de un problema de salubridad pública por la falta de prestación de los servicios domiciliarios en forma eficiente. Sensibilizarse en la posición de inferioridad en la cual se encuentra toda una comunidad. "Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, pues contribuyen al bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población". A través de la prestación de estos, se busca garantizar derechos como la vida, la integridad personal, la dignidad, la salud entre otros.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALCALDÍA MUNICIPAL DE TUMACO, Decreto Nro.128 de Julio 21 de 1998; por medio del cual se sanciona el Acuerdo Nro. 036 de Julio 13 de 1998.

CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO DE COLOMBIA. Esteban Mora Caicedo. Vigésima Sexta Edición. Edit. Leyer. Año 2006.

CONCEJO MUNICIPAL DE TUMACO, Acuerdo Nro. 036 de Julio 13 de 1998.

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 142 de 1994. Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia.

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 393 de 1997; por la cual se desarrolla el Artículo 87 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de la Acción de Cumplimiento.

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 472 de 1998; por la cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las Acciones populares y de Grupo y se dictan otras disposiciones.

CONGRESO DE LA REPUBLICA, Ley 489 de 1998; por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden Nacional.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Legis Editores, S.A. Año 2006.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. C-444 de 1998. M.P. Hernado Herrera Vergara.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. T- 636 de 2002. M.P. Alfredo Beltran Sierra.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. C-041 de 2003. M.P. Jaime Córdoba Triviño.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. C-150 de 2003. M.P. Manuel José Cepeda.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. T – 1104 de 2005. M.P. Jaime Araujo Renteria.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. T – 525 de 2005. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

CORTE CONSTITUCIONAL, Sent. C – 075 de 2006. M.P. Rodrigo Escobar Gil.

ESCRITURA PÚBLICA Nro. 444 de Agosto 21 de 1998 de la Notaria Única del Circulo de Tumaco, constitución Empresa, "ACUAMIRA", E.I.C.E. – E.S.P.

HERRERA BARBOSA, Benjamin. Contratos Públicos. III Reimpresión. Edit. Jurídicas Gustavo Ibañez Ltda. Bogotá. Año 2005.

PARTICIPACION CIUDADANA EN SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. Guía del Usuario. Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Volumen III. Año 2005.

PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL. Año 2004 – 2007. Nilo del Castillo Torres. Alcalde del Municipio de Tumaco

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Decreto Nro. 2591 de 1991; por el cual se reglamenta la Acción de Tutela consagrada en el Artículo 86 de la Constitución Política de Colombia.

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Decreto Nro. 306 de 1992; por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991. (Acción de Tutela).

RÉGIMEN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. Legis Editores S.A. Año 2006.

RODRIGUEZ R., Libardo. Derecho Administrativo General y Colombiano. XIV Edición. Edit. Temis, S.A. Bogotá, Año 2005.

SUPERINTENDENCIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Decreto Nro. 548 de 1995 y 990 de 2002. (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial).

