

Los comités de desarrollo y control social en la prestación de servicios públicos

(Development committees and social control in the provision of public services)

Fecha de recepción: 16 diciembre-2013

Fecha de aceptación: 28 febrero-2014

Laura Cristina Saavedra Ramírez⁴⁸

Corporación Universitaria del Meta

laly28@hotmail.com

Resumen

Es ineludible aumentar las capacidades de la población, esta estrategia es vital para el empoderamiento de la comunidad. La gente desde luego conoce su realidad, pero en ese conocimiento hay una serie de creencias, supuestos, opiniones que no necesariamente ayudan a tener una visión crítica de su entorno. Problematizar su realidad, tomar conciencia de la necesidad de cambio, desmitificar supuestos es un proceso educativo de máxima importancia para generar capacidades de transformación y participación ciudadana y alcanzar el verdadero control social.

Palabras Claves

Participación ciudadana, control social, Comité de Desarrollo y Control Social, servicio público domiciliario.

Abstract

It's unavoidable to increase the capacities of the population, that strategy is vital for community empowerment. The people certainly know their reality, but in that knowledge is a succession of beliefs, self-styled, opinions that don't necessarily help to have a critical view of their environment.

Problematize their reality, awareness about the requirement change, demystify assumptions is an educational process of high importance to generate transformation capabilities, citizen participation and searching the true social control.

Keywords

Citizen participation, social control, development committee and social control, public residential

Introducción

Es esencial que la población tenga información sobre la deficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios; eso es significativo pero insuficiente para el cambio de pensamiento que deben tener todos los actores que intervienen en la adecuada prestación. En este sentido, se requiere crear capacidades para desarrollar la autoestima y sentido de pertenencia a su comunidad y buscar el bien común, promover la participación de todos en el manejo democrático de los conflictos. La participación ciudadana es el conjunto de acciones e iniciativas para ejercer control social e impulsar el desarrollo local a través de la integración de la comunidad al quehacer político. Relación Estado y sociedad civil. Y así mismo el control social es un derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar,

proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados en la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares garantizando la misión al servicio de la comunidad.

Este artículo tiene como propósito incentivar e impulsar la concertación y horizontalidad en el manejo de las relaciones de las empresas prestadoras de los servicios públicos y la comunidad, con la intención de formular métodos participativos, multisectoriales que se originen del control social ejercido por la comunidad de cada sector. La metodología de este artículo, es descriptiva, pues proporciona el análisis sobre la gestión del riesgo partiendo de la investigación en archivos, basándose en el análisis de documentos y datos preexistentes.

I. EL ESTADO SOCIAL DE DERECHO Y LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA GESTIÓN GUBERNAMENTAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Colombia, en su ideal de Estado Social de Derecho, en el que prevalecen los principios de igualdad, democracia, participación y pluralismo como fracción de la democracia participativa consagrada en el texto constitucional, donde los ciudadanos tienen el derecho fundamental de participación en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Como lo ha expresado nuestro máximo Tribunal constitucional “El principio de participación democrática expresa no sólo un sistema de toma de decisiones, sino un modelo de comportamiento social y político, fundamentado en los principios del pluralismo, la tolerancia, la protección de los derechos y libertades así como en una gran responsabilidad de los ciudadanos en la definición del destino colectivo. El concepto de democracia participativa, lleva ínsita la aplicación de los principios democráticos que informan la práctica política a esferas diferentes de la electoral. Comporta una revaloración y un dimensionamiento vigoroso del concepto de ciudadano y un replanteamiento de su papel en la vida nacional. No comprende simplemente la consagración de mecanismos para que los ciudadanos tomen decisiones en referendos o en consultas populares o para que revoquen el mandato de quienes han sido elegidos, sino que implica adicionalmente que el ciudadano puede participar permanentemente en los procesos decisorios no electorales que incidirán significativamente en el rumbo de su vida. Se busca así, fortalecer los canales de representación, democratizarlos y promover un pluralismo más equilibrado y menos desigual. La participación concebida dentro del sistema democrático a que se ha hecho referencia, inspira el nuevo marco sobre el cual se estructura el sistema constitucional del Estado colombiano. Ésta implica, la ampliación cuantitativa de oportunidades reales de participación ciudadana, así como su recomposición cualitativa en forma que, además del aspecto político electoral, su espectro se proyecte a los planos de lo individual, familiar, económico y social” (Herrera, 1994).

La noción democrática de participación ciudadana supone que los ciudadanos se organicen para participar, activamente en la promoción de sus derechos y el ejercicio de sus deberes. Esta participación ciudadana desde la década de los años 80 y con la expedición de la Constitución Política en los 90, constituyen no solo una de las creaciones más importantes en el marco democrático sino también una perspectiva de organización de la sociedad que amplía el espacio de la expresión ciudadana. La democracia participativa, no se contrae a la posibilidad de elegir a los gobernantes por parte de los ciudadanos y legitimar el sistema político, sino que es multidimensional en cuanto a la participación ciudadana se abre a espacios políticos, económicos sociales, socio - democráticos entre otros que revisten de diversidad de temas y formas que entran a dinamizar el proceso de toma de decisiones mediante la ratificación de normas universales y la participación se amplía a un sinnúmero de posibilidades cambiantes según factores socio- demográficos, psicológicos y políticos. (Amar, 2006).

Y eso queda demostrado, el hábitat en que se desenvuelve la sociedad, es producido y transformado por sus acciones. En este sentido, se requiere que el hábitat posea las condiciones mínimas indispensables que garantizan el pleno desarrollo de las potencialidades y capacidades de cada sujeto y de la comunidad en general; todo ello vinculado con la satisfacción de las necesidades biológicas y sociales y en efectivo cumplimiento de las oportunidades de participación ciudadana en un contexto de libertad, equidad y respeto por los derechos humanos. (Observatorio de la Deuda Social, Universidad Católica de Argentina, 2010).

A partir de esto, el acceso a los recursos urbanos deben ser comprendidos dentro del “Derecho a la Ciudad”, según el cual, todo ciudadano o residente de una ciudad debiera tener la posibilidad de usufructuar y gozar de los recursos y bienes urbanos que la misma ofrece (aquí se incluye el suelo, vivienda, espacio público, y la infraestructura entre otros). En el artículo 12 de la “Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad”, destacaba la obligación que tienen las ciudades en lo que hace a la dotación de los servicios públicos domiciliarios y urbanos a todos los ciudadanos, ya sea a través de organismos públicos o privados en el ámbito jurídico del derecho internacional y de cada país. (Organización de las Naciones Unidas, 2004). En este orden de ideas, la garantía con que cuenta la ciudadanía para lograr la efectividad de este derecho es la Participación Social, que consiste en los procesos sociales a través de los cuales grupos, las organizaciones e instituciones, o los diferentes sectores (todos los actores sociales, incluida la comunidad) intervienen en la identificación de necesidades y otros problemas afines y se unen en una sólida alianza para diseñar y evaluar las soluciones. (Sanabria, 2001).

Así mismo, la eficacia de la participación social se ve materializada en el Control Social, que se forja en el derecho que tiene todo ciudadano de participar en la toma de decisiones políticas, sociales y económicas. De ahí que, si la participación ciudadana y el control social no operan, no es posible el mejoramiento de la ciudad o será más dilatado en el tiempo. Si los servicios públicos domiciliarios no son mejores, la calidad de vida de la población no aumenta. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2008).

En materia de servicios públicos, que es el tema que nos ocupa, el instrumento de participación y control social en la gestión pública se convierte en un instrumento de fiscalización social de la misión de los servicios públicos domiciliarios. Es lo que la legislación sectorial prevé como Comités de Desarrollo y Control Social. En correlación con la comunidad para efectuar la vigilancia en la calidad del servicio y actuar proactivamente en aras de mejorar el mismo. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2008).

Con la Constitución de 1991, en su artículo 365 se establece como una finalidad social del Estado la prestación de los servicios públicos. Pero, dentro de esos servicios públicos, existe una subespecie que son los servicios públicos domiciliarios creados con la carta magna (Const. 1991, art. 357). Posteriormente, estos servicios se encuentran definidos en la Ley 142 de 1994 (artículo 14). Los servicios públicos al ser determinados como “finalidades sociales”, establecen una serie de obligaciones y responsabilidades a los órganos y autoridades que tienen como función su control, vigilancia y prestación eficiente.

La gestión y la vigilancia, no están solo en los municipios, pues de conformidad con la legislación vigente, corresponde también a las personas jurídicas Nación y Departamento, apoyar al municipio permanentemente en la inspección, vigilancia, control, organización y prestación de los servicios públicos. En virtud de lo anterior, la Constitución de 1991 menciona la función principal de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios “el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten” (Const. 1991, art. 370). Se puede señalar, que la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la

responsabilidad de emplear mecanismos democráticos para ejercer su función de control y vigilancia. En materia de servicios públicos, esa fiscalización se realiza a través de la participación comunitaria con la construcción de los Comités de Desarrollo y Control Social que se convierte en una herramienta de control en la calidad del servicio y en una forma de actuar proactivamente en aras de mejorar la eficiente prestación de los servicios públicos.

Es así, como la propia Constitución, reconociendo la realidad de nuestro país, consagra al municipio como la entidad fundamental de la división política administrativa de Colombia y por lo mismo, indica que a éste le corresponde “prestar los servicios públicos que determine la ley” (Const. 1991, art. 311). Al respecto se destaca, la enorme responsabilidad que por cierto, recae en forma inmediata en cabeza del Alcalde. (Domiciliarios, 2007).

El alcalde al ser gestor y garante de los servicios públicos, debe garantizar la participación de la ciudadanía como complemento de su función, pues como se ha venido haciendo referencia, la participación de la ciudadanía es un medio de fiscalización que permite identificar las deficiencias y posibles acciones estratégicas para solucionar la ineficiente prestación de los servicios. Como resultado de este binomio (Alcalde – participación ciudadana) se cumpliría con una finalidad social inherente al Estado colombiano.

Por lo anterior, la Constitución dispone “que en todos los municipios deberá existir Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos Domiciliarios” (Const. 1991, art. 369). Entre tanto, la Ley 142 de 1994 dicta que el “Régimen de los servicios públicos domiciliarios” estableció los Comités de Desarrollo y Control Social, como el dispositivo para organizar la participación de los ciudadanos usuarios de los servicios públicos domiciliarios en el ejercicio del control social de las empresas que prestan dichos servicios. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2008).

Los Comités de Desarrollo y Control Social, son organismos creados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios para ejercer intervención social en la prestación de los servicios de: acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas telefonía fija, pero no se incluyen los servicios de telefonía celular ni alumbrado público. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2008).

Por lo anterior, los servicios públicos se constituyen en actividades y bienes que posibilitan que una ciudad funcione y satisfacen una gama de necesidades y requerimientos de quienes habitan en ella. Un tipo particular de aquellos están constituidos por los Servicios Públicos Domiciliarios los que potencian las condiciones de habitabilidad de las viviendas y mejoran la calidad de vida de los habitantes (Mendoza, 2011). De tal manera se entiende por Servicio Público Domiciliario, el conjunto de prestaciones que buscan satisfacer ciertas necesidades prioritarias de la comunidad o sociedad, las cuales al tiempo cumplen unas funciones económicas, políticas y sociales. (Observatorio de la Deuda Social Universidad Católica de Argentina, 2010). Entre otras, se consideran las redes de infraestructura energética, transporte, telecomunicaciones y los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento, los cuales soportan una gran cantidad de actividades que son imprescindibles para el funcionamiento de la ciudad y la complacencia de las necesidades esenciales de las personas.

Por consiguiente, para acceder a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de red, es concerniente las dos condiciones que definen la situación de acceso a los servicios públicos domiciliarios: la cobertura territorial o extensión física de la infraestructura necesaria para la prestación y la cobertura prestacional o tasa de conexión efectiva a las redes existentes. De tal manera, se diferencia la cantidad de hogares, personas y viviendas que se encuentran cubiertas por la red de aquellos usuarios que están efectivamente conectados a cada servicio (Mendoza, 2011).

Para cumplir con las anteriores condiciones, dichos servicios, si bien pueden ser prestados por empresas privadas, por la comunidad (a través de organizaciones de base o cooperativas) o por el Estado, en este último recae la responsabilidad máxima e indelegable en lo que se refiere a garantizar que estos se presentan en condiciones mínimas aceptables a toda la población. Hay que destacar que los servicios públicos de la red y la provisión del agua corriente inciden directamente sobre la calidad de vida de las personas, pues su buena prestación tiene efectos importantes en la reducción de las tasas de morbilidad y mortalidad, especialmente en aquellos segmentos sociales en situaciones de vulnerabilidad y en ciertos grupos de edad (niños y ancianos). El déficit en el acceso del agua corriente de red, no solo afecta la salud de la población sino que además compromete a mediano y largo plazo la sostenibilidad medioambiental. (Observatorio de la Deuda Social Universidad Católica de Argentina, 2010).

Por lo anterior, se requiere la intervención de la comunidad en la prestación de este tipo de servicios públicos, pues su falta de accesibilidad produce un detrimento en el aspecto psico-físico de la población y especialmente en la que está en un estado de manifiesta vulnerabilidad. Convirtiéndose este escenario en el nexo causal que origina las constantes inconformidades de los ciudadanos usuarios frente al Estado.

Sin embargo, producto del desgaste de los mecanismos de participación y el maltrato que tradicionalmente ha sufrido los ciudadanos del común en sus relaciones con el Estado y con los entes prestadores de los servicios públicos domiciliarios, ocasiona la existencia de una baja cultura participativa y un gran desconocimiento de los medios para la defensa de los derechos de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios. (Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, 2008). Como bien se afirma, “tal vez la participación en Colombia aún esté en el primer nivel”, es decir, sólo en el nivel del conocimiento del concepto, y falta de la comunidad con el apoyo, por supuesto, de las autoridades locales, lograr la apropiación de la participación decisión, para llegar a la participación gestión, para alcanzar el fin último de la figura de los comités de desarrollo y control social que es la Participación Control. (Consejo Nacional de Planeación, 1999).

2. Conclusiones

No es posible atender la complejidad de la adecuada prestación de los servicios públicos, si no se adopta un enfoque multisectorial. Para ello, es necesario impulsar la concertación y horizontalidad en el manejo de las relaciones entre la organización de base, grupos sociales, veedurías, las instituciones de la localidad tanto públicas como privadas, para hacer sinergia social. Ello se expresa, en la formulación de planes y programas participativos, multisectoriales (sectores públicos y privados), transversales, (que sus actividades deben estar comprendidas en cada programa cotidiano propuesto o proyecto) y multidisciplinario (incorpora diferentes profesiones) que se susciten del control social ejercido por la comunidad de cada sector de prestación de servicios públicos domiciliarios.

Se debe contribuir a la construcción de una cultura de servicios públicos mediante el estímulo de la participación ciudadana y la divulgación hacia la ciudadanía de sus derechos y deberes como usuarios. Se debe vincular aliados estratégicos que le ayuden a ejercer funciones de control sobre los entes prestadores de servicios para que se logre el mejoramiento empresarial, incremento de cobertura y calidad de los servicios públicos domiciliarios. (Amar, 2006).

3. Referencias

Amar, J. (2006). Participación comunitaria para el control ciudadano de los servicios domiciliarios en el barrio El Bosque. Revista de Derecho N° 25, pp. Consejo Nacional de Planeación. (1999). Planeación participativa "Estrategía de Paz". Bogotá. Corte Constitucional. Sentencia de Constitucionalidad, C-180 (1994).

Mendoza, A. (2011). Estado de Situación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los grandes aglomerados urbanos argentinos. Buenos Aires, Argentina Pontificia Universidad Católica. Observatorio de la Deuda Social Universidad Católica de Argentina. (2010). Las condiciones habitacionales y acceso a bienes y servicios urbanos. Buenos Aires: Salvia

Organización de las Naciones Unidas. (2004). Carta Mundial por el Derecho a la Ciudad. Ginebra.

Sanabria, G. (2001). Participación social y Comunitaria Reflexiones. Revista Cubana Salud Pública. volumen, (No)., pp

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (2008). Manual de Comités de Desarrollo y Control Social. Bogotá.