

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA PARA EL CONTROL CIUDADANO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL BARRIO EL BOSQUE, DISTRITO DE BARRANQUILLA*

José Juan Amar Amar**
Judith Echeverría Molina***

* Este artículo es resultado de la investigación "Participación comunitaria para el control ciudadano de los servicios públicos domiciliarios en el barrio El Bosque, distrito de Barranquilla" financiada por la Universidad del Norte.

** Psicólogo, sociólogo e historiador. Ph.d con grado de mayor en Psicología Social de Columbia Pacific University, Director del Centro de Investigaciones en Desarrollo Humano (CIDHUM) de la Universidad del Norte.
Dirección postal: Universidad del Norte, Km 5, vía a Puerto Colombia, AA 1569, Barranquilla (Colombia), jamar@uinorte.edu.co

*** Abogada. Magíster en Desarrollo Social. Profesora investigadora, adscrita al Grupo de Investigación en Derecho y Ciencia Política (GIDCEP), categoría B de Colciencias de la Universidad del Norte.
Dirección postal: Universidad del Norte, Km 5 vía a Puerto Colombia, A.A. 1569, Barranquilla (Colombia). jchever@uinorte.edu.co

REVISTA DE DERECHO
N° 25, Barranquilla, 2006
ISSN: 0121-8697

Resumen

Esta investigación describe y caracteriza como participa la comunidad en la vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios en el Barrio El Bosque, distrito de Barranquilla (Colombia). La comunidad en estudio se encuentra en la Localidad Murillo Sur Occidente del Distrito de Barranquilla, donde se aplicaron 217 encuestas para consultar sobre la percepción de las formas de participación alrededor de los servicios públicos domiciliarios. Con la investigación se encontró que la comunidad objeto de estudio, no hace uso de los espacios de participativos creados por la ley para controlar la gestión de los servicios públicos domiciliarios. Se concluye que ha faltado socialización por parte del estado de estos espacios participativos lo que ha generado entre la comunidad la falta de apropiación de las herramientas que le permitan el control y la vigilancia de la gestión de las empresas de servicios públicos

Palabras claves: Participación, vigilancia, control servicios públicos.

Abstract

This research describes and characterizes how the community participates in monitor and control activities related to household utilities in the neighborhood El Bosque in Barranquilla, Colombia. 217 surveys were applied in order to learn about the community's perception over the participatory means available with respect to household utilities. This research found that the community makes no use of the legal tools in order exercise it rights, mainly because of the lack of information regarding the rights and resources available to them.

Key words: Participation, monitor or watchdog activities, public utilities control.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación muestra la forma como los habitantes del barrio El Bosque del distrito de Barranquilla utilizan los espacios con que cuenta la comunidad para ejercer control social sobre las empresas de servicios públicos domiciliarios que funcionan en la ciudad.

Este estudio se realizó con base en tres objetivos: Caracterizar las formas de participación comunitaria para el control ciudadano sobre la gestión de los servicios públicos domiciliarios en el barrio El Bosque de Barranquilla; describir otras formas de participación comunitaria para el control ciudadano diferentes de las establecidas en la Constitución y en la Ley en cuanto a los servicios públicos domiciliarios, y caracterizar el ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del barrio El Bosque de la ciudad de Barranquilla, lo que permitió conocer cómo es la participación comunitaria de dicho barrio en lo que respecta a los servicios públicos domiciliarios.

La legislación en materia de servicios públicos, congruente con las tendencias de la Constitución de 1991, abre espacios precisos para que la comunidad ejerza el control y vigilancia de los entes prestatarios de los servicios públicos domiciliarios, que a partir 1994 pueden ser personas públicas, privadas o mixtas. Esto nos invita a indagar cómo participa la comunidad en la vigilancia y control de los servicios públicos domiciliarios bajo este nuevo modelo de gestión.

1. FUNDAMENTO TEÓRICO

El marco teórico de este trabajo de investigación se centró en estudiar los conceptos de Participación Comunitaria, de Servicio Público y Servicio Público Domiciliario, teniendo en cuenta sus antecedentes y su incorporación en nuestra legislación.

Para comprender la forma como la comunidad participa o hace uso de los espacios de participación establecidos por la Constitución y la Ley, se requirió examinar los conceptos de la participación comunitaria como derecho y como deber, y sus distintas formas o manifestaciones, y se hizo énfasis en el concepto de participación social.

Así mismo, se hizo mención de las normas que facilitan los espacios de participación de la comunidad en los servicios públicos domiciliarios, ya que éstas dinamizan y facilitan los espacios concedidos por la Constitución colombiana y la Ley.

En cuanto al concepto de servicio público, se estudió la noción de servicio público y de servicio público domiciliario.

1.1 Participación ciudadana

“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).

Resulta importante hacer énfasis en que la participación ciudadana, como figura, no surge a partir de los espacios establecidos por la Constitución 1991 y en la leyes que la reglamentan, ya que en el 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), estas últimas que fueron creadas a finales de los años cincuenta 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” (Ley 743 de 2002).

Alejo Vargas (1994) considera que la participación ciudadana es “aquella en la cual la persona, el ciudadano de manera individual y a través del mecanismo del voto, toma parte en la escogencia de las autoridades públicas o elige a sus representantes a organismos legislativos del orden nacional, regional o local. Mientras que la participación comunitaria hace referencia a procesos de organización, movilización, a través de los cuales se busca ser protagonista o sujeto de su propio desarrollo”.

Es decir, una se traduce en la participación en política, en la posibilidad de intervenir en el gobierno o en alcanzar el poder, y la otra

es la posibilidad que tiene la comunidad de ser actor principal de sus soluciones, cuando se organiza, identifica necesidades, emprende proyectos, gestiona recursos para el mejoramiento de sus condiciones de vida. En ambos casos cuenta con los espacios legales para hacerlo.

1.2. Democracia participativa

En el artículo 103 de la Constitución Política de Colombia se detallan los mecanismos de participación política con que cuentan los ciudadanos para el ejercicio de la ciudadanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

La democracia participativa no se contrae a la posibilidad de elegir a los gobernantes por parte de los ciudadanos y a legitimar el sistema político sino que es multidimensional en cuanto la participación popular se abre a espacios políticos, económicos, sociales, sociodemográficos, entre otros, que revisten diversidad de formas y de tipos, que entran a dinamizar el proceso de toma de decisiones mediante la ratificación de normas universales, como el control de los elegidos, de manera que el escenario de decisión y de participación se amplía a un sinnúmero de posibilidades cambiantes según factores sociodemográficos, psicológicos, políticos y de contexto que se estén generando.

1.3. Participación social

Pilar Arango (1995) considera que la “participación social es la co-gestión de los diferentes actores que intervienen en la definición y materialización del bienestar, desde la diversidad que comporta cada uno y sin que ninguno de ellos deba enajenar su autonomía, lo que supone permanente resolución de conflictos e interés.”

Giselda Sanabria (2001), citando a la OPS, dice que se considera participación social “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 en salud u otros problemas afines y se unen en una sólida alianza para diseñar poner en práctica y evaluar las soluciones”.

1.4. Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos

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.

Los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos son una de las iniciativas más progresistas y de más amplio alcance en el marco de la participación ciudadana, contemplados en la Ley 142 de 1994 y reglamentadas por el Decreto 1429 de 1995 (Superintendencia de Servicios Públicos, 1998).

Estos comités son de iniciativa de la comunidad, y cuentan con el apoyo de la Superintendencia de Servicios Públicos y del alcalde municipal, quien velará por la conformación de éstos en su municipio.

1.5. Servicios Públicos Domiciliarios

Hugo Palacio Mejía (1999) sostiene: “Los Servicios Públicos Domiciliarios son actividades organizadas para permitir el disfrute de ciertos bienes (como el agua) o servicios (como el aseo) que se requieren para que el domicilio cumpla con sus funciones de protección, intimidad y productividad del trabajo”.

2. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para lograr los objetivos de esta investigación se decidió adelantar la investigación con un enfoque cuantitativo y con un diseño descriptivo.

“La Investigación Cuantitativa nos ofrece la posibilidad generalizar más ampliamente los resultados nos otorgan control sobre los fenómenos y un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos” (Hernández Sampieri, 2003).

Se eligió este tipo de investigación debido a que permite tener un mayor control y exactitud sobre los resultados, de una manera deductiva.

A mediano plazo, tal como se expresó al inicio, se podrá replicar este trabajo en otras comunidades similares, y adicionalmente se facilitará la comparación de estos estudios con otros de la misma naturaleza.

2.2. Diseño de investigación

El diseño metodológico de la investigación “es la estrategia que se utiliza para cumplir con los objetivos de la investigación” (Briones, 2002), que para el caso que nos ocupa es descriptivo.

El objetivo fundamental de esta investigación fue describir las características, las formas y las manifestaciones de participación comunitaria de los habitantes del barrio El Bosque del distrito de Barranquilla. Se pretendió medir, con la mayor precisión posible, las variables mencionadas.

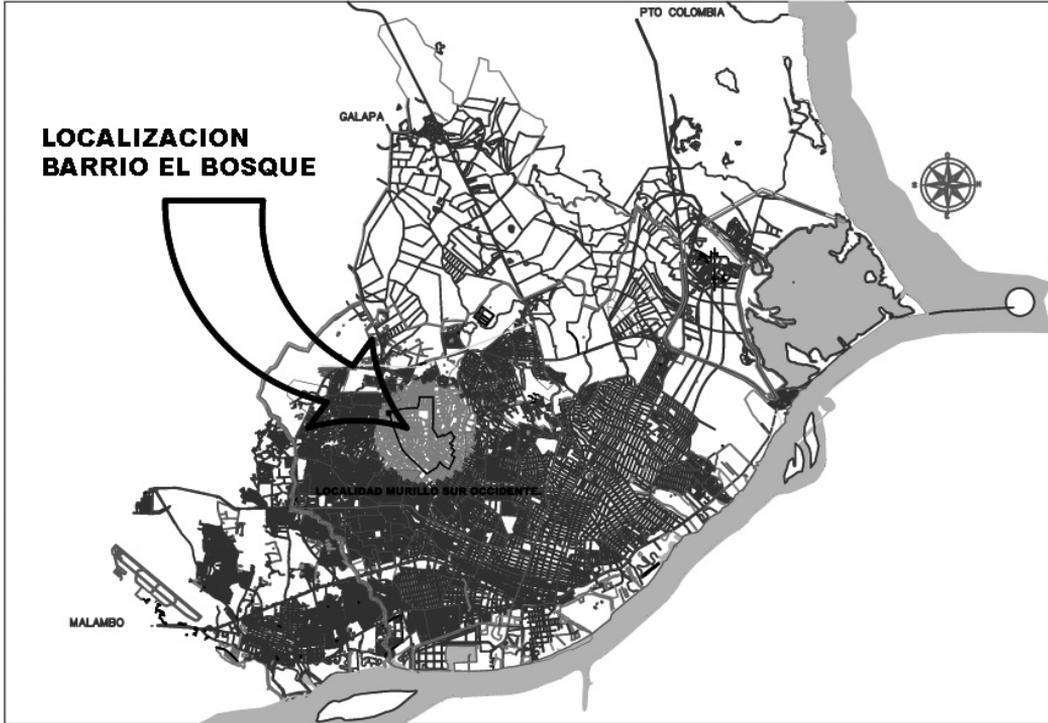
Según Hernández Sampieri (2001), en un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga.

En este estudio se mide una serie de variables y conceptos relacionados con las formas de participación comunitaria alrededor de los servicios públicos domiciliarios, conocimiento de derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos.

2.3. Muestra

La comunidad objeto de estudio se encuentra en la Localidad Murillo Sur Occidente del distrito de Barranquilla. Según datos del Plan de Ordenamiento Territorial, POT(1998-200), el “barrio El Bosque cuenta con 33.272 habitantes en aproximadamente 5.814 viviendas, y tiene seis sectores y dos subsectores” (Sierra y Caiaffa, 2003) . Este es uno de los barrios más populosos y tradicionales de Barranquilla y donde se concentra un significativo porcentaje de población del suroccidente de la ciudad.

En el plano general del distrito de Barranquilla se observa la ubicación del barrio El Bosque en el contexto de la ciudad.



Tomado del Plan de Desarrollo Local del barrio El Bosque.

Como ya se expresó, el barrio El Bosque está constituido por seis sectores y dos subsectores. Para efectos de la investigación se escogió el sector “Bosque Centro”. De acuerdo con las condiciones de este sector, se puede inferir que es representativo de las características de la población de todo el barrio.

El sector Bosque Centro está demarcado por los siguientes linderos: La intercepción de la carrera 9 con calle 60 hasta la carrera 7E, subiendo hasta la calle 71, bajando por ésta hasta la carrera 7B con la calle 76, subiendo por ésta hasta la carrera 9, desde allí hasta la calle 73, tomando la carrera 9A hasta la carrera 9D con la Diagonal 64 interceptándose con la carrera 9ª hasta la 63B, bajando por ésta hasta la carrera 9, y desde allí hasta la calle 60, bajando hasta la carrera 7E con calle 71

hasta la carrera 7B, subiendo hasta la calle 76 . Este sector cuenta con 41 manzanas y 1161 viviendas (Sierra y Caiaffa, 2003).

El procedimiento de muestreo utilizado fue el probabilístico, a través del cual se eligió un subgrupo de los habitantes en el que todos los elementos de la comunidad en estudio estuvieran representados y tuvieran la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández Sampieri, 2003).

Vale resaltar que por tratarse de una investigación referente a los servicios públicos domiciliarios fue pertinente indagar en los domicilios, por ser en estos inmuebles donde se sirven los servicios, se facturan y llegan las redes de los mismos, tal como lo expresa la Ley 142 de 1994, Art. 14. En esos espacios se encuentran las personas que se benefician o se beneficiarían de los mismos.

En este orden de ideas, se tomó como población 1.161 de viviendas del subsector elegido (Sierra y Caiaffa, 2003) .

Para determinar el tamaño de la muestra que se iba a aplicar se utilizó la siguiente fórmula:

- Población: 1.161 viviendas
- Error máximo aceptable: 6%
- Porcentaje deseado de la muestra: 50%
- Nivel deseado de confianza : 95%
- El resultado luego de aplicar la fórmula, utilizando el programa STATS.

2.4. Sujetos

La investigación se realizó con habitantes del barrio El Bosque, de ambos sexos, seleccionados al azar, como se explica más adelante.

2.5. Técnicas de recolección de la información

Se aplicó una encuesta que contenía primordialmente una serie de preguntas del estudio y otra abierta, para complementar los resultados con algunos datos cualitativos. Las preguntas fueron consignadas en un cuestionario que se construyó luego de haber operacionalizado las

variables y la construcción de indicadores precisos, producto del análisis de cada uno de los objetivos de la investigación. Las variables medidas fueron las siguientes:

- Formas de participación comunitaria para el control ciudadano
- Otras formas de Participación Comunitaria, y
- Derechos y Deberes

Se redactó un primer cuestionario que fue validado por dos profesores internos de la Universidad del Norte, y luego el formato fue enviado a dos jueces externos conocedores del tema “participación comunitaria”.

Lo anterior fue decisivo para el diseño de la versión definitiva del cuestionario que se aplicó a los habitantes del barrio El Bosque.

2.6. Población

La investigación se realizó con 217 habitantes de el barrio El Bosque, de ambos sexos, seleccionados al azar, como se explica más adelante.

De las 217 personas encuestadas, 146 (67.3%) eran de sexo femenino y 69 (31.8%) de sexo masculino (ver anexo 1).

Se observó que de los encuestados, 95 (43.8%) son casadas, 71 (32.7%) viven en unión libre, 23 (10.6%) son solteras, 13 (6.0%) son viudos, 11 (5.1%) están separados y 1(0.5%) son madres solteras (ver anexo 2).

En cuanto al nivel educativo de las personas encuestadas, 110 (50.7%) han estudiado sólo la primaria, 84 (38.7%) son bachilleres, 7 (3.2%) no tienen ningún nivel educativo y 4 (1.8%) son universitarios (ver anexo 3).

De la misma manera se observa que 71 (32.7%) encuestados llevan viviendo entre 21 a 30 años en el barrio, 49 (22.6%) entre 31 a 40 años, 39 (18.0%) entre 11 a 20 años, 31 (14.3%) entre 41 a 50 años, 23 (10.6%) entre 1 a 10 años y sólo 1 persona (0.5%) lleva viviendo entre 51 a 60 años (ver anexo 4).

3. PROCEDIMIENTO

En cuanto a las encuestas, éstas se aplicaron a los habitantes del barrio El Bosque que fueron seleccionados al azar, según el proceso ya mencionado, y que les permitió a todos los habitantes del sector seleccionado tener igual probabilidad de ser escogidos (Hernández Sampieri, 2001).

Una vez obtenida la muestra (217 viviendas), era necesario escoger las viviendas para encuestar a un usuario en cada una de ellas. El procedimiento fue el siguiente:

Se tomó un mapa del barrio El Bosque, el cual estaba dividido por zonas, lo cual nos permitió ver la ubicación geográfica del barrio, sus calles, etc.

Una vez ubicada la zona “Bosque Centro” en el mapa, ésta se dividió en 6 partes, que fueron denominadas subzona 1,2,3,4,5 y 6.

En cinco de las de las seis zonas se aplicaron 36 encuestas, y en una de las zonas se aplicaron 38.

En total se aplicaron 217 encuestas, que fueron tabuladas utilizando el programa SPSS.

4. RESULTADOS

Los resultados de esta investigación son presentados en bloques o segmentos que responden a cada uno de los objetivos y variables de la misma, con base en las respuestas o percepciones de los habitantes del barrio El Bosque, sector Centro, sobre lo siguiente:

4.1. Conocimiento

Al preguntarles a los encuestados si conocían organizaciones comunitarias en su barrio, 184 (84.8%) de ellos contestaron que sí, mientras que 28 (12.9%) dijeron que no las conocen (ver tabla 1).

En cuanto al tipo de organizaciones que existen en su barrio, 162 encuestados, es decir, el 37%, reconocen a la Acción Comunal; 112 (6.1) conocen los grupos religiosos; 52, es decir, el 12%, reconocen a los grupos deportivos (ver tabla 2).

Tabla 1
Conocimiento sobre organizaciones o asociaciones comunitarias

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	184	84,8
NO	28	12,9
Total	212	97,7
Datos perdidos	5	2,3
Total	217	100,0

Llama poderosamente la atención que el número de encuestados que reconocen los grupos religiosos por encima de las organizaciones sindicales, juveniles, comités barriales, siendo que estas últimas son creadas para afrontar las carencias de la comunidad o para apoyar proyectos que la beneficien.

Tabla 2
Organizaciones que se encuentran en su barrio

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Acción comunal	162	37,8%
Grupos religiosos	112	26,1%
Comités deportivos	52	12,1%
Comités barriales	28	6,5%
Asociaciones cívicas	15	3,5%
Comités de desarrollo y control social	2	,5%
Grupos juveniles	34	7,9%
Asociaciones sindicales	2	,5%
Grupos artísticos	20	4,7%
Todas las anteriores	2	,5%
Total	429	100,0%

4.2. Derechos de los usuarios de los servicios públicos

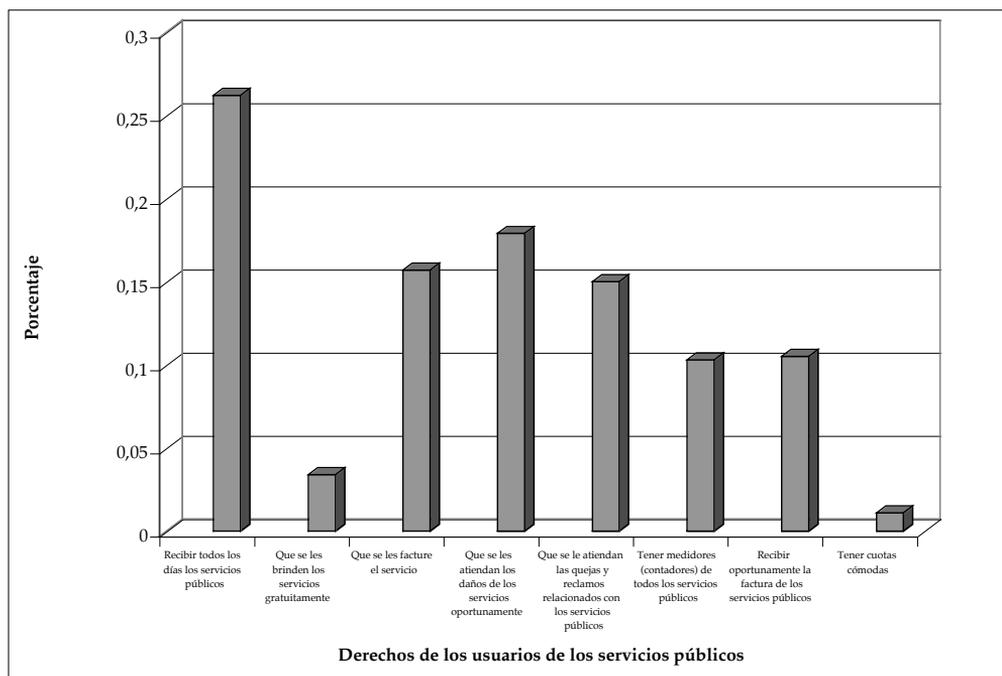
Al indagar sobre los derechos que tienen los usuarios de los servicios públicos, se encontró que 199 encuestados (26.2%) consideran que el derecho es recibir todos los días el servicio público; 136 (17.9%) que se

les atiendan los daños de los servicios oportunamente; 119 (15.7%) que se les facture el servicio; 114 (15.0%) que se les atiendan las quejas y reclamos relacionados con los servicios públicos; 80 (10.5%) dijeron que reciben oportunamente la factura de los servicios públicos; 78 (10.3%) manifestaron que tienen medidores (contadores) de todos los servicios públicos; 26 (3.4%) consideran que se les deben brindar los servicios gratuitamente y 8 (1.1%) que deben tener cuotas cómodas (ver tabla 3).

Tabla 3
Derechos de los usuarios de los servicios públicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Recibir todos los días los servicios públicos	199	26,2%
Que se les brinden los servicios gratuitamente	26	3,4%
Que se les facture el servicio	119	15,7%
Que se les atiendan los daños de los servicios oportunamente	136	17,9%
Que se le atiendan las quejas y reclamos relacionados con los servicios públicos	114	15,0%
Tener medidores (contadores) de todos los servicios públicos	78	10,3%
Recibir oportunamente la factura de los servicios públicos	80	10,5%
Tener cuotas cómodas	8	1,1%
Total	760	100,0%

Se puede decir que los habitantes tienen conocimiento de los derechos como usuarios de los servicios públicos, y se observó un buen nivel de información de los usuarios sobre los mismos.



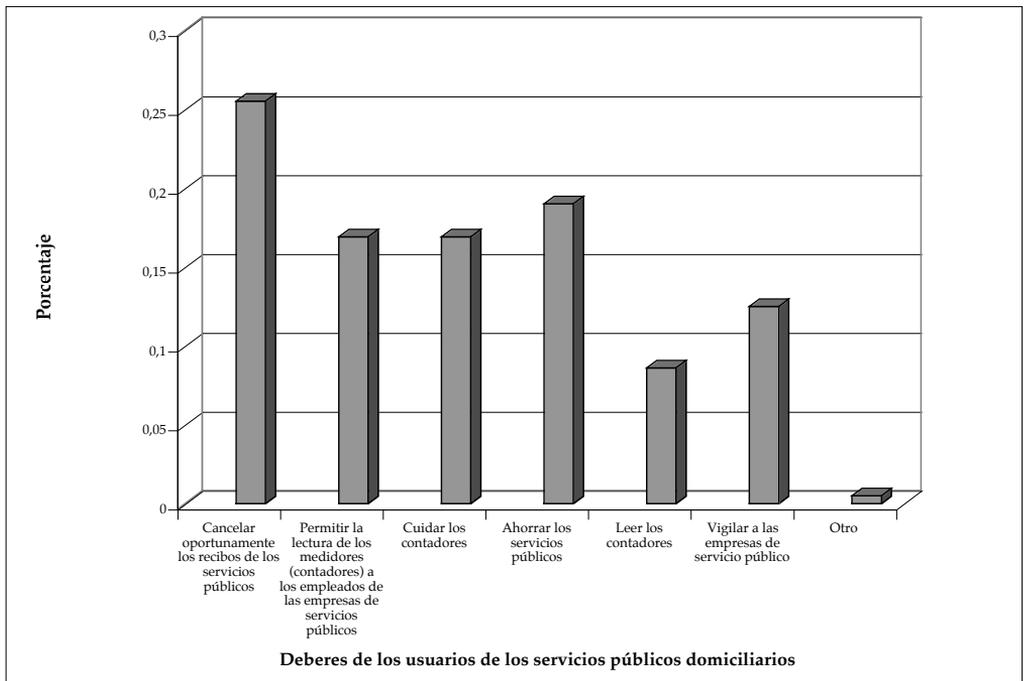
4. 3. Deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

En relación con los deberes que deben tener los usuarios, se encontró que 192 (25.5%) considera que cancelar oportunamente los recibos de los servicios públicos; 143 (19.0%) ahorrar los servicios públicos; 127 (16.9%) permitir la lectura de los medidores (contadores) a los empleados de las empresas de servicios públicos; con esta misma frecuencia se encuentra la categoría “Cuidar los contadores”; por su parte, 94 (12.5%) consideran que vigilar a las empresas de servicios públicos; 65 (8.6%) leer los contadores, y 4 (0.5%) personas contestaron que otro (ver tabla 4).

Este dato es importante, ya que gran parte de las protestas ciudadanas en este proceso de cambio de modelo empresarial y de gestión de los servicios fue el rechazo al cobro de tarifas por parte de los operadores privados, ya que se sintieron afectados, luego de recibir por años servicios gratis, subsidiados por encima de los parámetros legales aunque dichos servicios fueran de mala calidad.

Tabla 4
Deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Cancelar oportunamente los recibos de los servicios públicos	192	25,5%
Permitir la lectura de los medidores (contadores) a los empleados de las empresas de servicios públicos	127	16,9%
Cuidar los contadores	127	16,9%
Ahorrar los servicios públicos	143	19,0%
Leer los contadores	65	8,6%
Vigilar a las empresas de servicio público	94	12,5%
Otro	4	,5%
Total	752	100,0%



La Superintendencia informa a los usuarios de sus deberes frente a los servicios públicos domiciliarios, y para estos efectos establece:

Todo usuario, suscriptor o propietario del inmueble que recibe servicios públicos domiciliarios está obligado a pagar los servicios suministrados, dentro del plazo y en la forma que indique la factura correspondiente.

La falta de pago da lugar a la suspensión del servicio por parte de la empresa. Si el incumplimiento en el pago se repite, la empresa puede terminar el contrato y cortar el servicio definitivamente.

Para que la empresa restablezca el servicio, el suscriptor o usuario tiene que pagar la factura que debe, los intereses de mora y los gastos de reinstalación o reconexión. Al comenzar el contrato, el usuario o suscriptor debe pagar por la conexión inicial del servicio.

Tiene también el deber de permitir al funcionario de la empresa de servicios públicos la lectura de los contadores y medidores del consumo. (Tomado www.superservicios.gov.co).

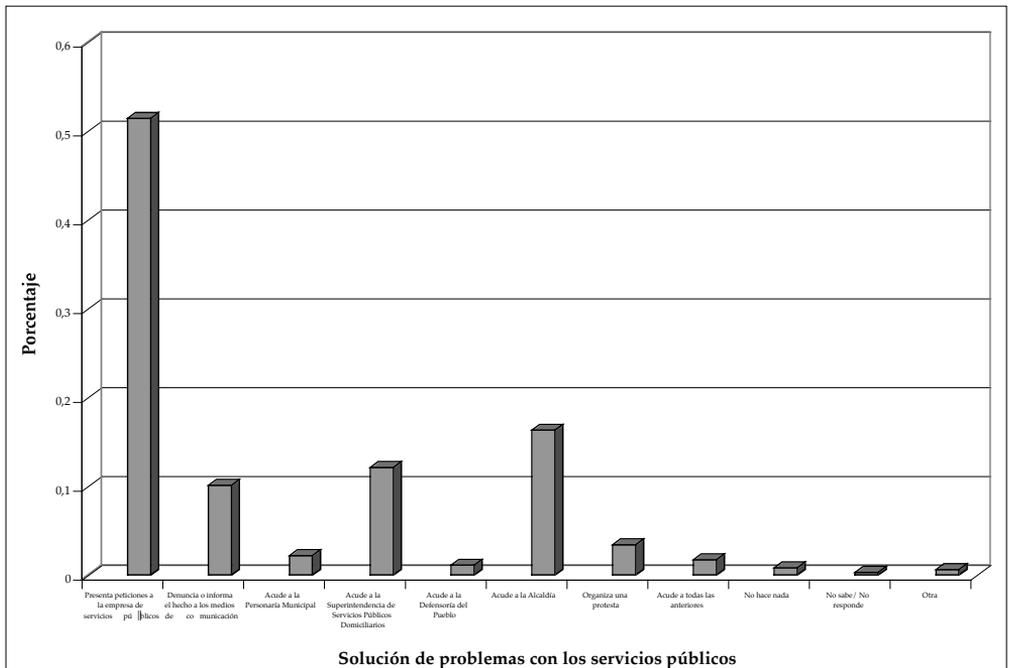
4.4. Reacción ante los problemas

Siguiendo con los derechos de los usuarios de los servicios públicos, cuando se les indagó sobre su reacción cuando tienen problemas con los servicios públicos domiciliarios se encontró que 183 (51.4%) presentan peticiones a la empresa de servicios públicos; 58 (16.3%) acuden a la Alcaldía; 43 (12.1%) acuden a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; 36 (10.1%) denuncian o informan el hecho a los medios de comunicación; 12 (3.4%) organizan una protesta; 8 (2.2%) acuden a la Personaría Municipal; 6 (1.7%) acuden a todas las anteriores; 4 (1.1%) acuden a la Defensoría del Pueblo; 3 (0.8%) no hacen nada; 2 (0.6%) hacen otra cosa; y 1 (0.3%) no sabe qué hacer (ver tabla 5).

Igualmente, se observa que la comunidad, en gran medida, tiene conocimiento de las instancias que deben resolver los problemas de los servicios públicos domiciliarios, y ven en la empresa el directo responsable de las soluciones. Es importante resaltar el papel de la Superintendencia de Servicios Públicos como instancia legítima para resolver esos problemas, a pesar de que es una institución relativamente nueva en el escenario que nos ocupa. Fue creada por la Constitución de 1991 y reglamentada posteriormente en la Ley 142 de 1994.

Tabla 5
Solución de problemas con los servicios públicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Presenta peticiones a la empresa de servicios públicos	183	51,4%
Denuncia o informa el hecho a los medios de comunicación	36	10,1%
Acude a la Personaría Municipal	8	2,2%
Acude a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	43	12,1%
Acude a la Defensoría del Pueblo	4	1,1%
Acude a la Alcaldía	58	16,3%
Organiza una protesta	12	3,4%
Acude a todas las anteriores	6	1,7%
No hace nada	3	,8%
No sabe/ No responde	1	,3%
Otra	2	,6%
Total	356	100,0%



La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establece que

Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones quejas, reclamos y recursos ante empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos.

Las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de tener una oficina de peticiones, quejas y reclamos, 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. (Tomado de www.superservicios.gov.co).

En otros tiempos, en la ciudad de Barranquilla se observaba el siguiente panorama: “La protesta popular de los barrios del suroccidente se constituyó en un cuestionamiento de los poderes locales frente al manejo de los servicios públicos y, a su vez, fue el principal motor de organizaciones y movilización ciudadana por las carencias y baja calidad de los servicios públicos” (Monterrosa, 1999) .

4.5. Conocimiento

Otro derecho que tienen los usuarios es conocer las actividades de las empresas de servicios públicos.

Al indagar en los encuestados sobre este aspecto, encontramos que 176 (81.1%) de ellos sí se enteran de las actividades que realizan o desarrollan las empresas de servicios públicos domiciliarios, mientras que 22 (10.1%) no se enteran de esto.

A las personas que dijeron que sí se enteraban de las actividades de las empresas de servicios públicos, se les preguntó sobre la manera en que se enteraban de esto. A lo que 70 (20.9%) contestaron que mediante la información de las facturas; 67 (20.0%) por la radio; 60 (17.9%) por perifoneo; 52 (15.5%) por televisión; 38 (11.3%) por periódico; 27 (8.1%) por todas; y 21 (6.3%) por los volantes (ver tabla 6).

Tabla 6
Cómo se entera de las actividades de
las empresas de servicios públicos

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Radio	67	20,0%
Periódico	38	11,3%
Información de las facturas	70	20,9%
Volantes	21	6,3%
Perifoneo	60	17,9%
Todas las anteriores	27	8,1%
Televisión	52	15,5%
Total	335	100,0%

Lo anterior nos muestra que las empresas de servicios domiciliarios hacen presencia en el barrio por los distintos medios informativos que más adelante se describen.

Llama la atención que las personas que tienen entre 26 a 35 años y 86 a 95 años se enteran por el perifoneo, es decir, los más jóvenes y los más viejos. Probablemente están fuera de las casas y este medio es el que más les acerca a las empresas.

En cambio, las personas adultas entre los 36 a 46, 56 a 65 y 66 a 75 años se enteran por la radio; los que tienen de 36 a 45 y 46 a 55 años, por medio de la información de las facturas; los que tienen de 76 a 85 años, por medio de la radio, el perifoneo, la información que viene en las facturas y la televisión.

Respecto a la variable “nivel educativo” (ver anexo 5), se observa que los encuestados que tienen un nivel en primaria contestaron que se enteran por el perifoneo, los de bachillerato, por medio de información en facturas, los universitarios, por los volantes, y las personas que no tienen ningún nivel educativo se enteran por la radio.

En cuanto a la variable “sexo” (ver anexo 6), los encuestados de sexo femenino se enteran por medio de la información que viene en las facturas, mientras que los de sexo masculino se enteran por el perifoneo. Esto último estaría relacionado con el rol que desempeña la mujer frente a los servicios públicos.

Al respecto M. Nieves (1998), refiriéndose al papel de la mujer frente al servicio de agua potable, afirma que

Las diferentes posiciones de las mujeres en la sociedad y la relación que poseen con los varones de su núcleo familiar determinan las prácticas de acceso, propiedad, control, uso y manejo de recursos ambientales y servicios como los del agua. A nivel de los usuarios, son las mujeres pobres las que enfrentan cotidianamente la carencia y los obstáculos para acceder al agua potable, y quienes resuelven esta necesidad familiar, puesto que está estrechamente vinculada con el trabajo cotidiano que se les asigna al interior de los hogares. El agua es vital para preparar alimentos, lavar la ropa, asear la vivienda, la higiene familiar, la producción de alimentos y muchas veces para actividades de generación de ingresos.

Podría interpretarse que las mujeres se responsabilizan del pago de las facturas, y quieren enterarse de qué sucederá con los servicios, ya que ellas son las más afectas cuando hay cortes, suspensiones o deficiencias de cualquiera de ellos, debido a lo cual lo cual tienen interés por lo que sucede en las empresas de servicios públicos.

4. 6. Conocimiento sobre comités de desarrollo y control social de los servicios públicos

Al indagar sobre los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos como espacios precisos de participación comunitaria para el control de los mismos, 146 (67.3%) personas contestaron que no sabían qué eran esos Comités, mientras que 65 (30.0%) sí saben qué son (ver anexo 7).

Al indagar en los encuestados sobre la existencia de Comités de desarrollo y control social en el barrio, 92 (42.4) personas contestaron que no sabían, 67 (30.9%) que no conocen a ninguno en su barrio y sólo 53 (24.4%) manifestaron que sí existe en su barrio un comité de desarrollo y control (ver anexo 8).

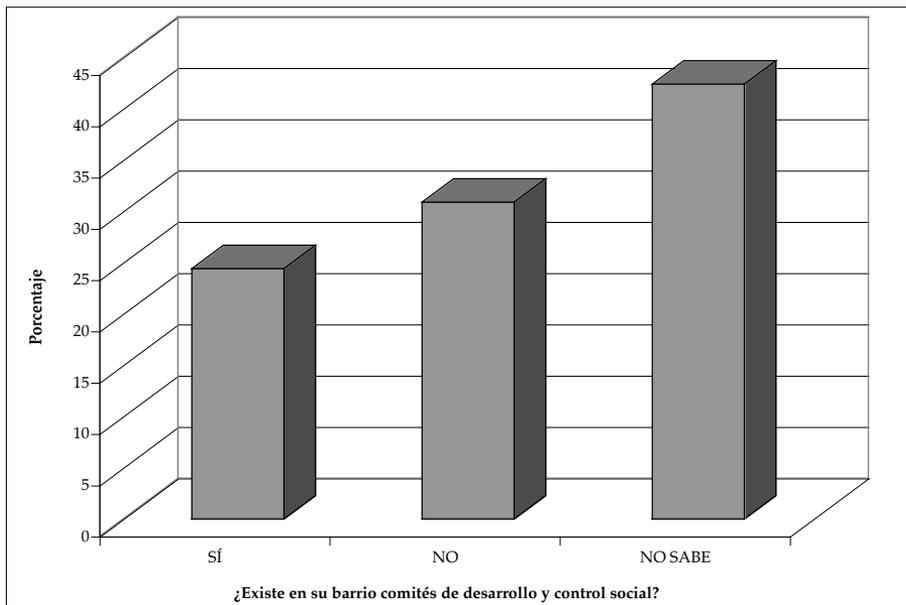
Tabla 7
Existencia de comités de desarrollo y control social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	53	24,4
NO	67	30,9
NO SABE	92	42,4
Total	212	97,7
Datos perdidos	5	2,3
Total	217	100,0

Al averiguar si conocían el número de comités de desarrollo y control social que hay en su barrio, 150 (69.1%) encuestados contestaron que no sabían, 36 (16.6%) que hay un comité, 10 (4.6%) que hay tres comités y 7 (3.2%) conocen sólo dos comités en su barrio (Ver anexo 9).

4.7. Participación dentro de un comité de desarrollo y control social

De los encuestados, 175 (80.6%) no han participado en un comité de desarrollo y control social en su barrio y 29 (13.4%) sí han participado (ver anexo 10).



Al cruzar esta variable con sexo encontramos que existe una relación o asociación ($\chi^2=6.657$, $gl=2$; $P < 0.036$) entre sí han participado en un comité de desarrollo y control social en su barrio y la variable sexo. Y se observó que la mayoría de encuestados, tanto de género femenino como masculino, no han participado en un comité de desarrollo y control social en su barrio (ver anexo 11).

Las razones que han tenido los encuestados que dijeron que no han participado es la falta de información, con una frecuencia de 46 (26.3%); la falta de organización, con una frecuencia de 19 (10.9%), 11 (6.3%) por la falta de tiempo; con esta misma frecuencia se encuentra la falta de tiempo y comunicación; 6 (3.4%) manifestaron que la falta de interés y 4 (2.3%) por falta de tiempo e interés (ver anexo 12).

Tabla 8
Razones por las que no han participado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Falta de interés	6	3,4
Falta de información	46	26,3
Falta de tiempo	11	6,3
Falta de tiempo e interés	4	2,3
Falta de organización	19	10,9
Falta de tiempo y comunicación	11	6,3
Total	97	55,4
Datos perdidos	78	44,6
Total	175	100,0

Lo anterior coincide con los planteamientos de Forero *et al.* (1999) cuando afirman que deben existir por lo menos tres condiciones básicas para que la participación sea real y efectiva: Información, formación y organización.

Al parecer la comunidad cuenta con la información pero no se encuentra formada y organizada para participar efectivamente en los espacios creados por la ley.

De otra parte, Garcés (1997), refiriéndose a los comités de desarrollo y control social, dice que la Ley 142 de 1994 dio una “tímida participación” a los usuarios a través de estas organizaciones, ya que las funciones son de proponer y recomendar, solicitar, pero ninguna intervención en las decisiones. Es más, afirma que frente a la Ley 11 de 1968, que creó las Juntas Administradoras Locales, estos comités se convierten en un retroceso para los espacios participativos de esta ley.

También afirma la autora que si el “país está un proceso de privatizaciones, podemos concluir que la norma constitucional que establece la participación ciudadana a este nivel puede quedarse en buenas intenciones, pero sin concreción en la práctica”.

Al indagar sobre si los encuestados conocían cuáles son las funciones de los comités de desarrollo y control de los servicios públicos, se encontró que 70 (23.7%) consideran que la función es vigilar y controlar las empresas de servicios públicos, 69 (23.4%) piensan que es fijar tarifas, 61 (20.7%) no saben, 28 (9.5%) indicaron que es hacer actividades políticas, 26 (8.8%) consideran que es asesorar a los usuarios, 21 (7.1%) manifestaron que ninguna de las anteriores, 8 (2.7%) expresaron que cuidan el agua y el ambiente, 6 (2.0%) consideran que hacen obras de beneficio, 3 (1.0%) piensan que hacen obras en la empresa de servicios públicos, y con esta misma frecuencia se encuentran los encuestados que consideran que son todas las opciones (ver anexo 13).

En cuanto a la variable “nivel educativo” (ver anexo 14) se observa que los encuestados que tienen un nivel de primaria contestaron que la función es vigilar y controlar la empresa de servicios públicos; los de bachillerato manifestaron que la función es fijar tarifas; los universitarios, por su parte, consideran que es asesorar a los usuarios, y las personas que no tienen ningún nivel educativo no saben cuál es la función del comité de desarrollo y control social de los servicios públicos.

Se observó que 161 encuestados no saben qué hace un vocal de control social de los servicios públicos, mientras que 44 (20.3%) sí sabe (ver anexo 15).

Al cruzar esta variable con nivel educativo encontramos que existe una relación o asociación ($\chi^2=8.520$, $gl=3$; $P<0.036$) entre sí saben qué hace un vocal de control social de los servicios públicos y el nivel edu-

cativo. Y se observa que los encuestados de los distintos rangos de nivel educativo no saben qué hace un vocal de control social de los servicios públicos (ver anexo 16).

Al cruzar esta variable con sexo encontramos que existe una relación o asociación ($\text{Chi}=4.873$, $\text{gl}=1$; $P < 0.027$) entre sí saben qué hace un vocal de control social de los servicios públicos y la variable sexo. Y se observa que la mayoría de los encuestados de ambos sexos no saben qué hace un vocal de control social de los servicios públicos (ver anexo 17).

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos al analizar los diferentes apartes del instrumento aplicado a los habitantes del barrio El Bosque muestran que esa comunidad no hace uso de los espacios participativos creados por la ley para controlar la gestión de los servicios públicos domiciliarios.

Si bien se observa que hay manifestaciones de participación comunitaria, cuando el encuestado reconoce la existencia de organizaciones como la Acción Comunal, éstas son instancias que facilitan el desarrollo de la expresión comunitaria pero en ámbitos más generales. Es cierto que esas organizaciones pueden abarcar los servicios públicos, pero no le brindan a la comunidad los beneficios concretos desarrollados ampliamente en el contenido de este estudio, como es el reconocimiento del vocal del control en la empresa de servicios públicos o la posibilidad de participar de éste en las directivas de la misma, tal como lo establece la Ley 142 de 1994.

La comunidad cuenta con distintas disposiciones que les permiten desarrollarse y ser artífices de sus propias soluciones, sin embargo, esos espacios no se utilizan o se dilapidan.

No se puede hablar de falta de voluntad política para la apertura de estos espacios, teniendo en cuenta que la normatividad vigente los contempla expresamente. Estamos ante los albores de un proceso que demanda educación ciudadana, implementación y acompañamiento por parte del Estado y evolución del proceso de participación en general, que sólo es posible alcanzarlo con el transcurrir del tiempo.

Como bien afirma Velásquez (1997), “la Constitución por sí sola no genera procesos de participación porque la norma no genera dinámicas sociales”. Si bien este pensamiento está planteado desde la década de los años cincuenta, se requería de un modelo político y un marco constitucional que permitiera su verdadero desarrollo. Resulta contradictorio que ante un Estado protector prosperen modelos que busquen la libre participación del mercado en el campo de los servicios públicos, y consecuentemente se desarrollen figuras de participación y control a la prestación de los servicios públicos por parte de un tercero diferente del Estado.

Como bien afirman Forero *et al.* (1999), “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.

Pero un nivel superior de desarrollo de esa participación sólo es posible mediante la implementación de claras y continuas políticas públicas, que propicien y brinden continuidad a los modelos previstos en la Constitución y las leyes. De igual manera, la comunidad debe despertar de su letargo y constituirse en actor principal, merecedora de sus espacios y artífice de su propio destino. Se debe luchar por que en las políticas de Estado se dé prioridad a la educación, en el sentido que no sea la mínima sino la básica para comprender los procesos, y sobre ello mejorar cada día más en el desarrollo humano y social.

En el caso específico de la comunidad del sector Centro del barrio El Bosque, en el distrito de Barranquilla, los espacios brindados por la legislación para participar en el control y fiscalización de los servicios públicos domiciliarios no han sido socializados ni apropiados. Como consecuencia de ello, cobra vigencia el planteamiento de Forero *et al.* (1999): “No conocer los derechos, es como no tenerlos, afirma mucha gente”. RD

Referencias

- ANTÚNEZ, I. (2003). *Servicios Públicos Urbanos y gestión Local en América Latina, problemas, metodologías y políticas*. Santiago de Chile: CEPAL, Naciones Unidas.
- BOLÍVAR, I. (2001). *Estado y Participación ¿La centralidad de lo político? Movimientos sociales, Estado y democracia en Colombia*. Bogotá: Universidad Nacional CES.
- BRIONES, G. (2002). *Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. Bogotá: ICFES.
- CABRALES, O. (1996) Políticas y estrategias para la coparticipación público-privada en Agua Potable y Saneamiento Básico en Colombia. En *Seminario Internacional de Coparticipación Público-privada en Agua Potable y Saneamiento Básico*. Cartagena: Memorias del Seminario Internacional de Coparticipación Público-privada, 1996.
- CÁRDENAS, J. (1990). *Los nuevos escenarios de la participación comunitaria en Colombia*. Ciudad: Editorial,
- CÁRDENAS, M. (1993). *Modernidad y Sociedad Política en Colombia*. Bogotá: Fescol,
- CASTRO, J. (1986). *Elección Popular de Alcaldes*. Bogotá: Oveja Negra.
- Constitución Política de Colombia (2003). Bogotá: Leyer.
- CÓRDOBA, J. (1995). *Calidad de atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos domiciliarios*. Bogotá: Defensoría del Pueblo. Biblioteca Jurídica Dike.
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (1998). *El agua y las organizaciones sociales. Cinco Estudios de Casos*. Bogotá: Fescol.
- DUGUIT, L. (1921). *Manual de Derecho Constitucional*. Ciudad: Editorial,
- EICHEVERRÍ, L. (1997). *Diccionario de Filosofía*. Santafé de Bogotá: Editorial Panamericana.
- FONT, J. (2004). *Ciudadanos y decisiones públicas*. Madrid: Ariel.
- FORERO, C., CARDONA, G., CÓRDOBA, C. (1999). Planeación Participativa "Estrategia de Paz". Bogotá. Consejo Nacional de Planeación.
- FUNDESARROLLO (2002). *Los Servicios Públicos Domiciliarios en la Constitución de 1991*. Barranquilla.
- GARCÉS, M. (1997). *Democracia participativa política y democracia social*. Bogotá: Defensoría del Pueblo.
- GARCÍA MAYNES, E. (1980). *Introducción al estudio del derecho*. México: Porrúa.
- GARCÍA HERREROS, O. (1994). *Lecciones de Derecho Administrativo*. Bogotá: Institución Universitaria Sergio Arboleda.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y otros (1997). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. México.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y otros (2003). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill. México.

- HERRERA, A. (2002). *Aspectos generales del derecho Administrativo*. Barranquilla: Ediciones Uninorte.
- JORDAN, R., SIMIONI, D. (2003). *Gestión Urbana para el desarrollo Sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- MENDEZ J., GARZÓN DE G.J., LIZCANO, J. (1997). *Participación ciudadana y Desarrollo*. Revista *Supervisión*, año 1, N° 3. Bogotá: Superintendencia de Servicios Públicos.
- MONTERROSA, E. (1999). El proceso de Participación Social en tres barrios populares de Barranquilla. Programa de Maestría en Proyectos de Desarrollo Social. Universidad del Norte, Barranquilla: (Colombia).
- NARANJO, V. (2000). *Teoría Constitucional e Instituciones Políticas*. Bogotá: Temis.
- NIEVES, M. (1998). *De la Unidad Mujer y Desarrollo al 8th Stockholm Water Symposium*. Workshop N° 8: "Contributions of women in the field of water resources", efectuado del 8 al 12 de agosto de 1998 en Estocolmo, Suecia . Tomado de Internet.
- NIGIRNIS, J. (2003). *La acción de la ciudadanía y las comunidades. Participación y Control de la Ciudadanía para el control ciudadano de lo Público*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- PALACIO, H. (1999). *El derecho de los Servicios Públicos*. Santafé de Bogotá: Derecho Vigente.
- Participación Comunitaria Cambio Social en Colombia. (1986). *Memorias del Seminario sobre Participación Comunitaria*. Villa de Leyva. UNIFEC, CINEP, ACS.
- PEÑA J. y otros (1991). Participación ciudadana en las políticas de desarrollo municipal de Agustín Codazzi.
- Programa agua potable y saneamiento costa pacifica convenio ALA 92/39 (1998). Evaluación de Impacto en el Área Social. Cali.
- ROJAS, M. (1996). "Las organizaciones de base como generadoras de participación comunitaria y su incidencia en el desarrollo humano de la comunidad del Por Fin de la ciudad de Barranquilla". Tesis de grado, Programa de Maestría en Desarrollo Social, Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia).
- RUBIO-CARRACEDO, J. (2003). *Pluralismo, multiculturalismo y ciudadanía compleja. Reflexiones para un mundo plural*. Madrid. Editorial Universidad Internacional de Andalucía- AKAL.
- SANABRIA, G. (2001). Participación Social y Comunitaria Reflexiones. Revista cubana Salud Pública. Tomado de Internet: www.bvs.sld.cu
- SÁNCHEZ, D. (1996). *Democracia y Política en Colombia*. Bogotá: Editorial.
- SÁNCHEZ, A. (1995). *Procesos urbanos contemporáneos*. Bogotá: Fundación Alejandro Ángel Escobar. Colección María Restrepo de Ángel.
- SARRÍA, M. (1978). *Derecho Administrativo*. Bogotá: Publicaciones CEIDA.
- SIERRA, M., CAIAFFA, G. (2003) Plan de Desarrollo Local del barrio El Bosque. Un Bosque Organizado para el Desarrollo Humano.
- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (2004). Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Servicios Públicos Domiciliarios. Bogotá D.C.

- SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (1998). Manual para el Control y la Gestión de los Servicios Públicos Domiciliarios. Santafe de Bogotá.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA (2003). Participación y Control de la Ciudadanía para el control ciudadano de lo Público. Bogotá.
- URIBE, M. (2001). Las Promesas Incumplidas de la Democracia Participativa. Revista *Análisis Político*.
- VARGAS, A. (1994). *Participación Social y Democracia. El papel de la Personería*. Bogotá: Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán.
- VELÁSQUEZ, F. (1.997). *Ciudad y Participación*. Cali: Editorial Univalle.
- CIDAL, J. (2000). Mito y Realidad del Servicio Público. Bogotá Revista *Estudios Sociojurídicos*, Facultad de Jurisprudencia, Universidad del Rosario.
- ZAMUDIO (2003). *Participación y control social de la ciudadanía en la Gestión de los Servicios Públicos*. UNIJUS, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional de Colombia. Colección Políticas Públicas, Bogotá.

Jurisprudencia Corte Constitucional

- Ponente. Sentencia N° C-180 de 1994
Ponente..... Sentencia C- 585 de 1995

Citas de Internet

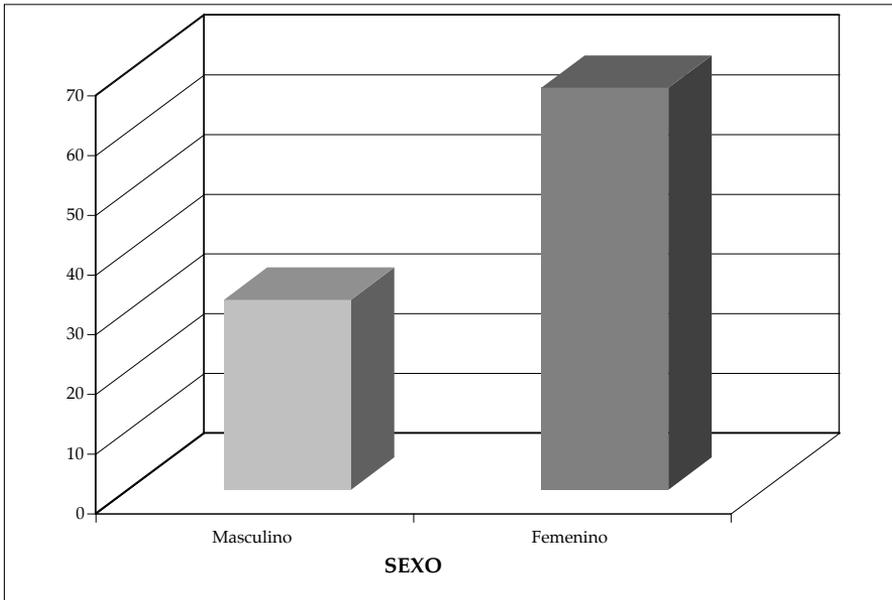
- www.superservicios.gov.co
www.bvs.sld.cu

ANEXOS

Tablas y gráficos

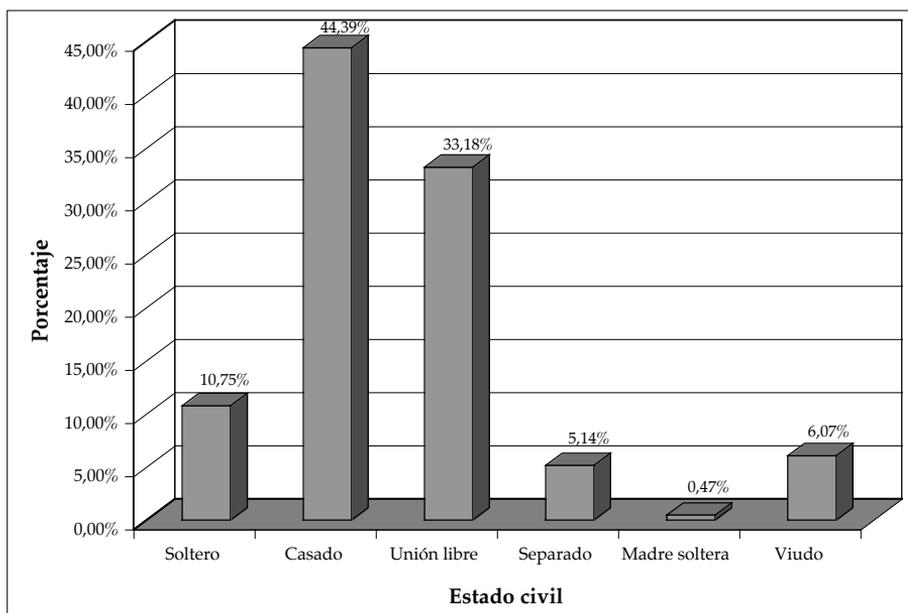
ANEXO 1: SEXO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	69	31,8
Femenino	146	67,3
Total	215	99,1
Datos perdidos	2	,9
Total	217	100,0



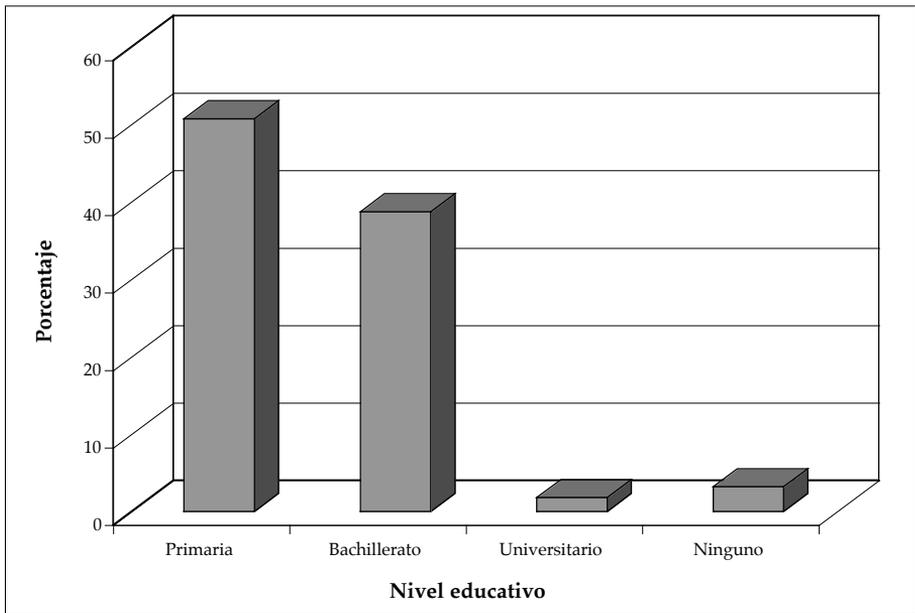
ANEXO 2: ESTADO CIVIL

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	23	10,6
Casado	95	43,8
Unión libre	71	32,7
Separado	11	5,1
Madre soltera	1	,5
Viudo	13	6,0
Total	214	98,6
Datos perdidos	3	1,4
Total	217	100,0



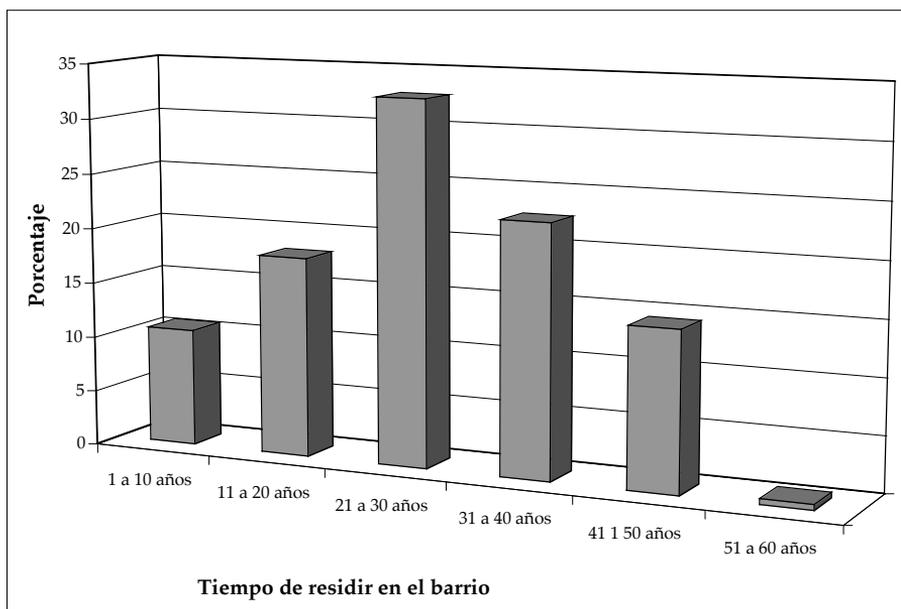
ANEXO 3: NIVEL EDUCATIVO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	110	50,7
Bachillerato	84	38,7
Universitario	4	1,8
Ninguno	7	3,2
Total	205	94,5
Datos perdidos	12	5,5
Total	217	100,0



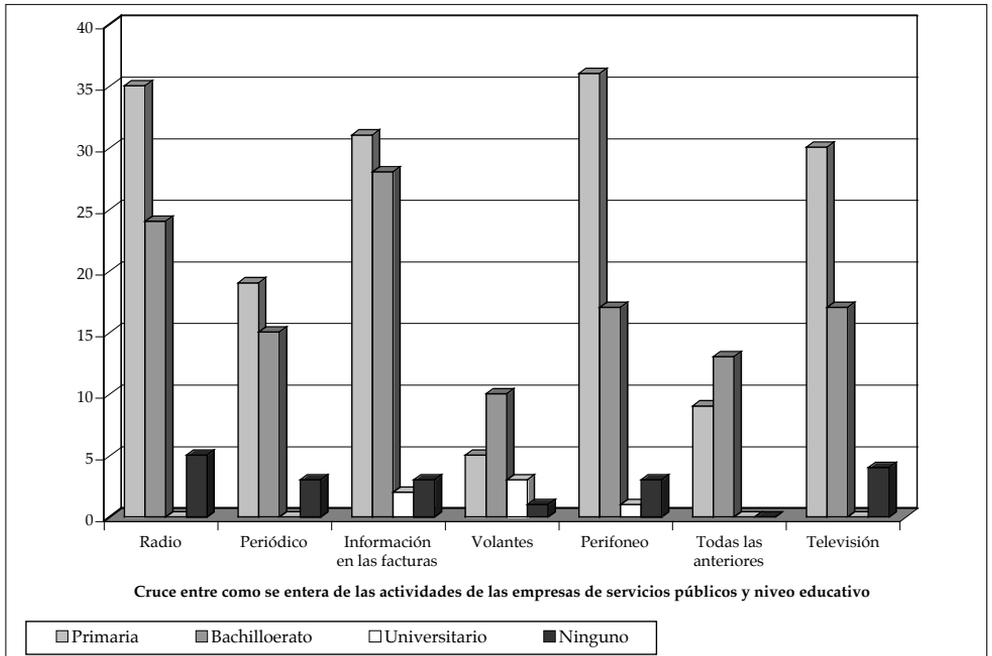
ANEXO 4: TIEMPO DE RESIDIR EN EL BARRIO

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	23	10,6
11 a 20 años	39	18,0
21 a 30 años	71	32,7
31 a 40 años	49	22,6
41 1 50 años	31	14,3
51 a 60 años	1	,5
Total	214	98,6
Datos perdidos	3	1,4
Total	217	100,0



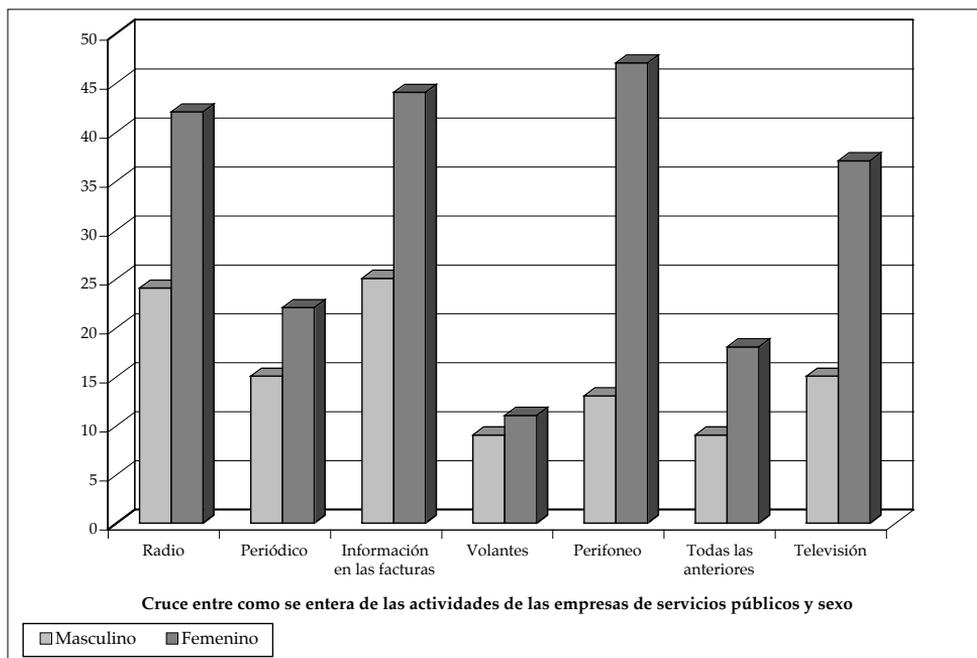
ANEXO 5: CRUCE ENTRE CÓMO SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y NIVEL EDUCATIVO

	NIVEL EDUCATIVO				Total
	Primaria	Bachillerato	Universitario	Ninguno	
1	35	24	0	5	64
2	19	15	0	3	37
3	31	28	2	3	64
4	5	10	3	1	19
5	36	17	1	3	57
6	9	13	0	0	22
8	30	17	0	4	51
Total	87	67	3	6	163



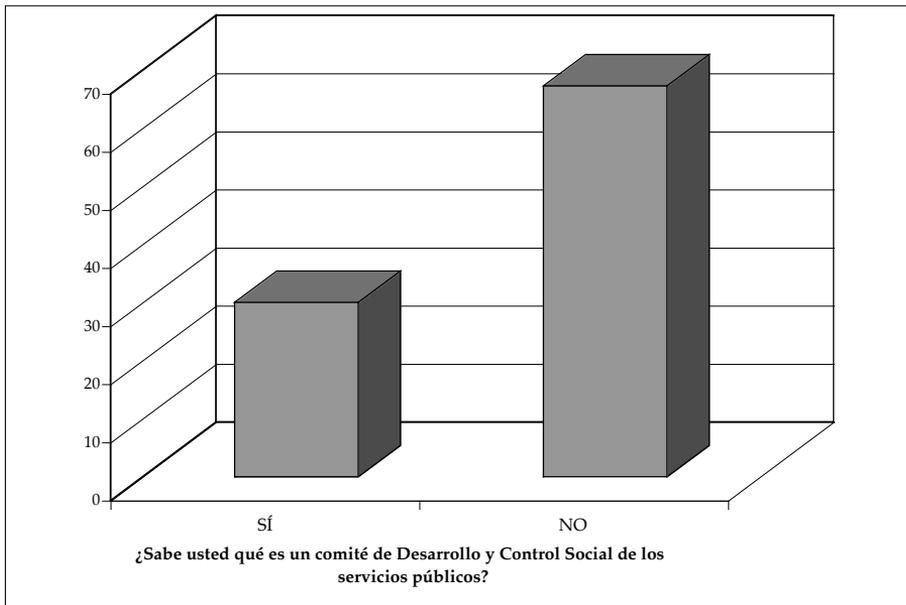
ANEXO 6: CRUCE ENTRE CÓMO SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SEXO

	SEXO		Total
	Masculino	Femenino	
1	24	42	66
2	15	22	37
3	25	44	69
4	9	11	20
5	13	47	60
6	9	18	27
8	15	37	52
Total	55	119	174



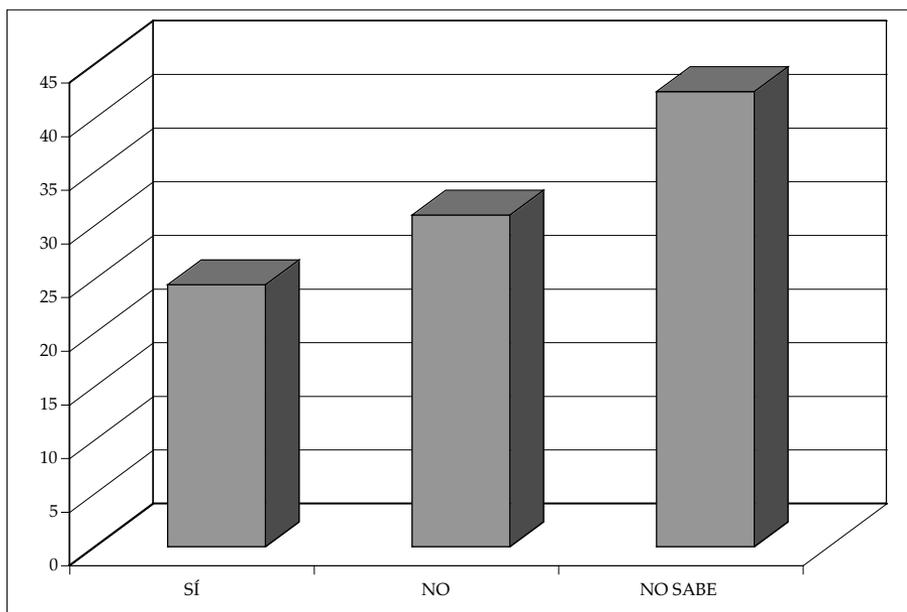
ANEXO 7: CONOCIMIENTO SOBRE COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
sí	65	30,0
NO	146	67,3
Total	211	97,2
Datos Perdidos	6	2,8
Total	217	100,0



ANEXO 8: EXISTENCIA DE COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
sí	53	24,4
NO	67	30,9
NO SABE	92	42,4
Total	212	97,7
Datos perdidos	5	2,3
Total	217	100,0

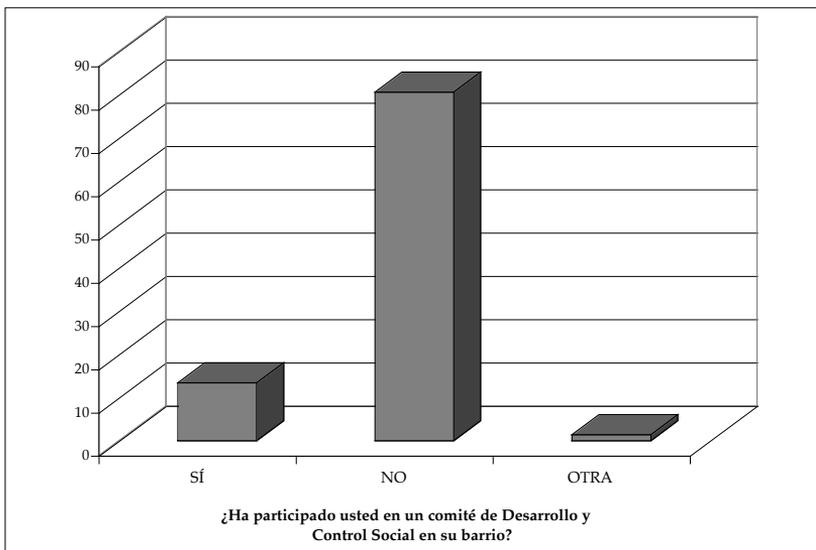


ANEXO 9: NÚMERO DE COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL QUE HAY EN SU BARRIO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
UNO	36	16,6
DOS	7	3,2
TRES	10	4,6
NO SABE	150	69,1
Total	203	93,5
Datos perdidos	14	6,5
Total	217	100,0

ANEXO 10: PARTICIPACIÓN DENTRO DE UN COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	29	13,4
NO	175	80,6
OTRA	3	1,4
Total	207	95,4
Datos perdidos	10	4,6
Total	217	100,0



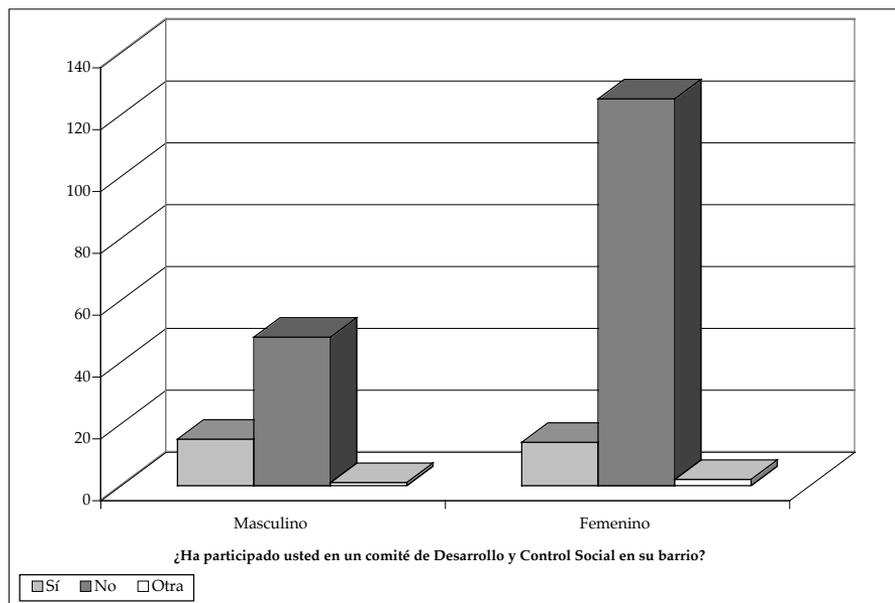
ANEXO 11: CRUCE ENTRE PARTICIPACIÓN DENTRO DE UN COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL Y SEXO

		¿Ha participado usted en un comité de desarrollo y control social en su barrio?			Total
		Sí	No	Otra	
Sexo Masculino	Count	15	48	1	64
	% within sexo	23,4%	75,0%	1,6%	100,0%
Femenino	Count	14	125	2	141
	% within sexo	9,9%	88,7%	1,4%	100,0%
Total	Count	29	173	3	205
	% within sexo	14,1%	84,4%	1,5%	100,0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,657(a)	2	,036
Likelihood Ratio	6,234	2	,044
Linear-by-Linear Association	5,588	1	,018
N of Valid Cases	205		

(a) 2 cells (33,3%) have expected count less than 5.
The minimum expected count is ,94.

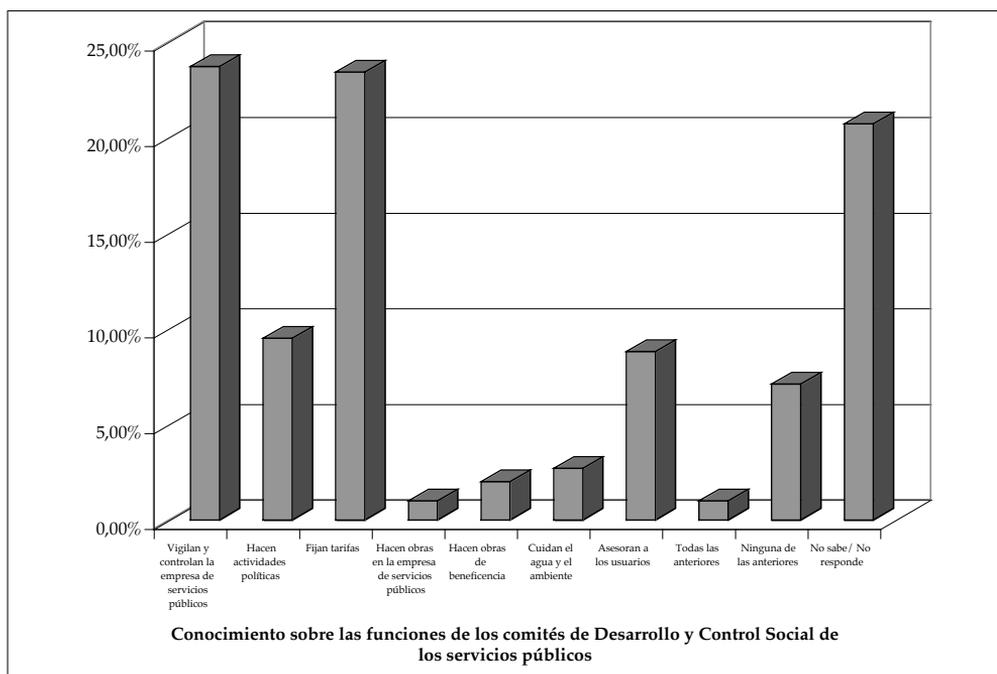


ANEXO 12: RAZONES POR LAS QUE NO HAN PARTICIPADO

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Falta de interés	6	3,4
Falta de información	46	26,3
Falta de tiempo	11	6,3
Falta de tiempo e interés	4	2,3
Falta de organización	19	10,9
Falta de tiempo y comunicación	11	6,3
Total	97	55,4
Datos perdidos	78	44,6
Total	175	100,0

ANEXO 13: CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Vigilan y controlan la empresa de servicios públicos	70	23,7%
Hacen actividades políticas	28	9,5%
Fijan tarifas	69	23,4%
Hacen obras en la empresa de servicios públicos	3	1,0%
Hacen obras de beneficencia	6	2,0%
Cuidan el agua y el ambiente	8	2,7%
Asesoran a los usuarios	26	8,8%
Todas las anteriores	3	1,0%
Ninguna de las anteriores	21	7,1%
No sabe/ No responde	61	20,7%
Total	295	100,0%

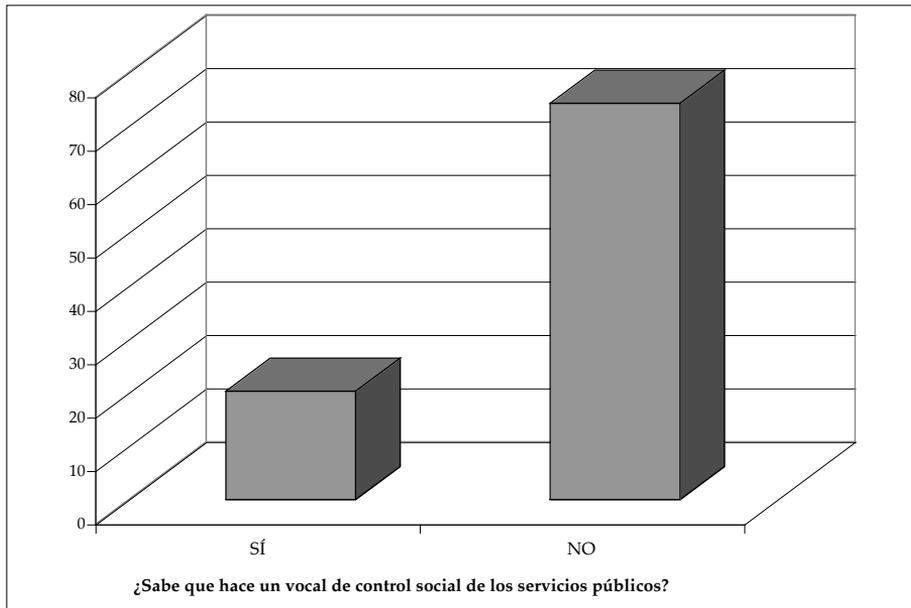


ANEXO 14: CRUCE ENTRE CONOCIMIENTO SOBRE LAS FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y NIVEL EDUCATIVO

	NIVEL EDUCATIVO				Total
	Primaria	Bachillerato	Universitario	Ninguno	
1	38	25	1	2	66
2	9	15	0	1	25
3	36	27	2	2	67
4	1	2	0	0	3
5	1	4	1	0	6
6	4	4	0	0	8
7	12	11	2	0	25
8	0	2	0	0	2
9	12	9	0	0	21
10	36	19	0	4	59
Total	101	71	3	7	182

ANEXO 15: CONOCIMIENTO SOBRE UN VOCAL DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
sí	44	20,3
NO	161	74,2
Total	205	94,5
Datos Perdidos	12	5,5
Total	217	100,0



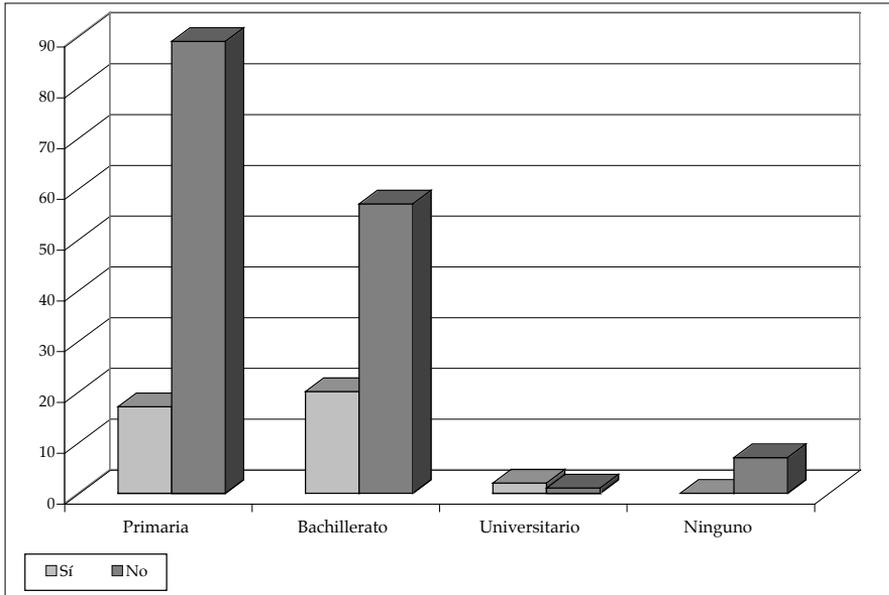
ANEXO 16: CRUCE ENTRE CONOCIMIENTO SOBRE UN VOCAL DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y NIVEL EDUCATIVO

			¿Sabe qué hace un vocal de control social de los servicios públicos?		Total
			Sí	No	
Nivel Educativo	Primaria	Count % within Nivel educativo	17 16,0%	89 84,0%	106 100,0%
	Bachillerato	Count % within Nivel educativo	20 26,0%	57 74,0%	77 100,0%
	Universitario	Count % within Nivel educativo	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
	Ninguno	Count % within Nivel educativo	0 ,0%	7 100,0%	7 100,0%
Total		Count % within Nivel educativo	39 20,2%	154 79,8%	193 100,0%

Chi cuadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,520(a)	3	,036
Likelihood Ratio	8,889	3	,031
Linear-by-Linear Association	,573	1	,449
N of Valid Cases	193		

(a) 3 cells (37,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,61.



ANEXO 17: CRUCE ENTRE CONOCIMIENTO SOBRE UN VOCAL DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS Y SEXO

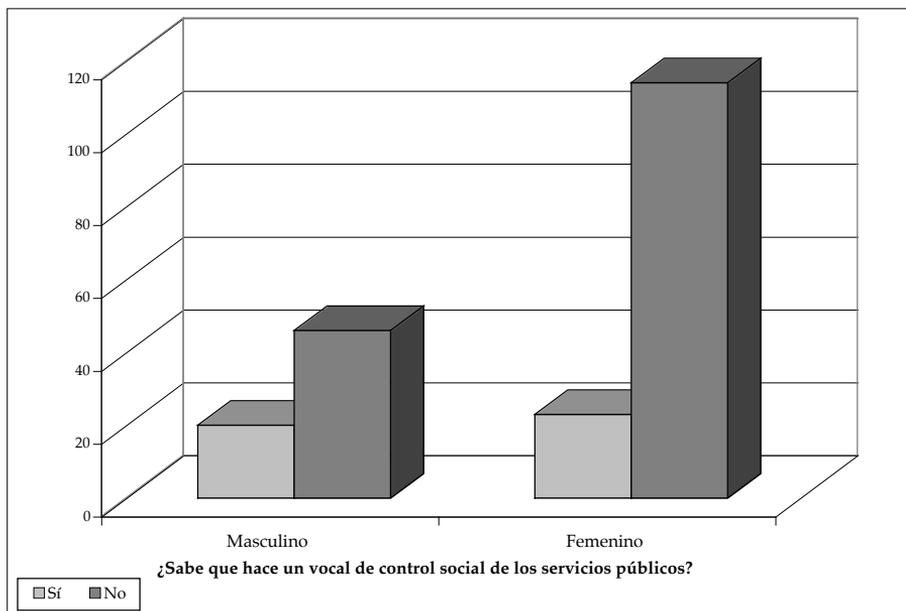
			¿Ha participado usted en un comité de desarrollo y control social en su barrio?		Total
			Sí	No	
Sexo	Masculino	Count	20	46	66
		% within sexo	30,3%	69,7%	100,0%
	Femenino	Count	23	114	137
		% within sexo	16,8%	83,2%	100,0%
Total		Count	43	160	203
		% within sexo	21,2%	78,8%	100,0%

Chi cuadrado

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,873(b)	1	,027
Continuity Correction(a)	4,097	1	,043
Likelihood Ratio	4,684	1	,030
Fisher's Exact Test			
Linear-by-Linear Association	4,849	1	,028
N of Valid Cases	203		

(a) Computed only for a 2x2 table

(b) 0 cells (,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 13, 98.



ANEXO
Instrumento

Formulario de encuesta

Descripción de las formas de participación comunitaria para el
control ciudadano del servicio de agua potable

DATOS DEL ENCUESTADOR

FECHA DE APLICACIÓN: _____

NOMBRE DEL ENCUESTADOR: _____

BARRIO _____

MANZANA: _____

ÁREA DE LA CIUDAD: _____ ESTRATO: _____

DATOS DEL ENCUESTADO

TIEMPO DE RESIDIR EN EL BARRIO: _____

SEXO 1 _____ 2 _____ EDAD: _____ ESTADO CIVIL: _____

NIVEL EDUCATIVO:

PRIMARIA _____

BACHILLERATO _____

PROFESIONAL _____

TECNICO _____

OTRO _____ OCUPACIÓN: _____

1. ¿CONOCE EN ESTE BARRIO ORGANIZACIONES O ASOCIACIONES COMUNITARIAS TALES COMO ACCIÓN COMUNAL, COMITÉS CÍVICOS, GRUPOS RELIGIOSOS, ENTRE OTROS?

1. SÍ _____ 2. NO _____

2. SI SU RESPUESTA A LA PREGUNTA ANTERIOR FUE "SI", MARQUE CON UNA "X" CUÁLES DE LAS SIGUIENTES ORGANIZACIONES SE ENCUENTRAN EN SU BARRIO:

_____ 1. ACCIÓN COMUNAL

_____ 2. GRUPOS RELIGIOSOS

_____ 3. COMITÉS DEPORTIVOS

_____ 4. COMITÉS BARRIALES

- 5. ASOCIACIONES CÍVICAS
 - 6. COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL
 - 7. GRUPOS JUVENILES
 - 8. ASOCIACIONES SINDICALES
 - 9. GRUPOS ARTÍSTICOS
 - 10. TODAS LAS ANTERIORES
 - 11. NINGUNA DE LAS ANTERIORES
 - 12. NO SABE-NO RESPONDE
3. ¿DEL SIGUIENTE LISTADO PUEDE DECIRNOS CUÁLES SON DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS?
- 1. RECIBIR TODOS LOS DÍAS LOS SERVICIOS PUBLICOS
 - 2. SE LE BRINDEN LOS SERVICIOS GRATUITAMENTE
 - 3. QUE SE LE FACTURE EL SERVICIO
 - 4. QUE SE LE ATIENDAN LOS DAÑOS DE LOS SERVICIOS OPORTUNAMENTE
 - 5. QUE SE LE ATIENDAN LAS QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 - 6. A TENER MEDIDORES (CONTADORES) DE TODOS LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 - 7. A RECIBIR OPORTUNAMENTE LA FACTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 - 8. OTROS _____
4. ¿DEL SIGUIENTE LISTADO PUEDE DECIRNOS CUÁLES SON DEBERES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS?
- 1. CANCELAR OPORTUNAMENTE LOS RECIBOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 - 2. PERMITIR LA LECTURA DE LOS MEDIDORES (CONTADORES) A LOS EMPLEADOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
 - 3. CUIDAR LOS CONTADORES
 - 4. AHORRAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS
 - 5. LEER LOS CONTADORES
 - 6. VIGILAR A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS
 - 7. OTRO. _____

5. CUANDO SE LE PRESENTAN PROBLEMAS CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS, POR EJEMPLO:(DAÑOS, FACTURACION INCORRECTA, FUGAS, SUSPENSIÓN DEL SERVICIO) USTED HACE LO SIGUIENTE (PUEDE MARCAR VARIAS OPCIONES):

- _____ 1. PRESENTA PETICIONES A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
- _____ 2. DENUNCIA O INFORMA EL HECHO A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- _____ 3. ACUDE A LA PERSONERÍA MUNICIPAL
- _____ 4. ACUDE A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
- _____ 5. ACUDE A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
- _____ 6. ACUDE A LA ALCALDÍA
- _____ 7. ORGANIZA UNA PROTESTA
- _____ 8. ACUDE A TODAS LAS ANTERIORES
- _____ 8. NO HACE NADA
- _____ 9. NO SABE-NO RESPONDE

10. OTRA _____

6. ¿USTED SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS?

SÍ_____ NO_____

7. CÓMO SE ENTERA DE LAS ACTIVIDADES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS (POR EJEMPLO, SUSPENSIONES POR DAÑOS, CALIDAD DE LOS SERVICIOS, NUEVOS PUNTOS DE PAGOS, TARIFAS, BARRIDO DE CALLES). A TRAVÉS DE (PUEDE MARCAR VARIAS OPCIONES):

- _____ 1. RADIO
- _____ 2. PERIÓDICO
- _____ 3. INFORMACIÓN EN LAS FACTURAS
- _____ 4. VOLANTES
- _____ 5. PERIFONEO
- _____ 6. ACUDE A TODAS LAS ANTERIORES
- _____ 7. NINGUNA DE LAS ANTERIORES
- _____ 8. OTRA

8. ¿SABE USTED QUÉ ES UN COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

SÍ _____ NO _____

9. QUÉ HACEN LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

___ 1. AYUDAR A LOS USUARIOS A PAGAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

___ 2 FISCALIZAN A LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

___ 3. VIGILAR A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

___ 4. SOLICITAN MODIFICACIONES EN MATERIA DE ESTRATIFICACIÓN

___ OTRA _____

10. ¿SI EXISTEN EN SU BARRIO COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

SI _____ NO _____ NO SABE _____

11. ¿CONOCE USTED EL NUMERO DE COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL QUE HAY EN SU BARRIO?

UNO _____ DOS _____ TRES _____ NO SABE _____

12. ¿HA PARTICIPADO USTED EN UN COMITÉ DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL EN SU BARRIO?

SÍ _____ NO _____ OTRA _____

¿POR QUÉ NO PARTICIPA? _____

13. ¿CONOCE LAS ENTIDADES O PERSONAS QUE AYUDARON PARA LA CONFORMACIÓN DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE SU BARRIO? (PUEDE MARCAR VARIAS OPCIONES)

___ 1. ALCALDIA MUNICIPAL

___ 2. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

___ 3. LOS POLÍTICOS

- _____ 4. LIDERES DEL BARRIO
- _____ 5. MINISTERIO DE DESARROLLO
- _____ 6. TODAS LAS ANTERIORES
- _____ 7. NINGUNA DE LAS ANTERIORES
- _____ 8. NO SABE-NO RESPONDE

14. ¿CONOCE USTED CUÁLES SON LA FUNCIONES DE LOS COMITÉS DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS? (PUEDE MARCAR VARIAS OPCIONES)

- _____ 1. VIGILAN Y CONTROLAN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
- _____ 2. HACEN ACTIVIDADES POLÍTICAS
- _____ 3. FIJAN TARIFAS
- _____ 4. HACEN OBRAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
- _____ 5. HACEN OBRAS DE BENEFICIENCIA
- _____ 6. CUIDAN EL AGUA Y EL AMBIENTE
- _____ 7. ASESORAN A LOS USUARIOS
- _____ 8. TODAS LAS ANTERIORES
- _____ 8. NINGUNA DE LAS ANTERIORES
- _____ 9. NO SABE-NO RESPONDE

15. ¿SABE QUE HACE UN VOCAL DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

SI _____ NO _____

16. SI SU RESPUESTA A LA ANTERIOR PREGUNTA FUE “SI”, ENTONCES ¿QUÉ HACE UN VOCAL DE CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?

MUCHAS GRACIAS