

**ENSAYO**

**IMPACTO DE LA VIGILANCIA Y CONTROL EN LA PROTECCIÓN  
DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO  
PUBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN COLOMBIA.**

**LUCY MARGARITA OSORIO MASTRODOMENICO**



**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
BOGOTÁ, D.C.  
2013**

## RESUMEN.

Este ensayo sobre los modelos de vigilancia y control en la prestación del servicio de energía eléctrica en Colombia es un análisis sobre los principales mecanismos que se utilizan para lograr la eficiente prestación del servicio suministrado y de esta manera garantizar la protección de los derechos de los usuarios. Este análisis surge porque de acuerdo a la evolución y complejidad actual de los servicios públicos en nuestro país y teniendo en cuenta que su esencialidad afecta a todo los habitantes del territorio nacional, implica necesariamente que se especialicen las funciones de vigilancia y control buscando garantizar el acceso a servicios públicos con calidad, continuidad, equidad y eficiencia con el fin de satisfacer las necesidades básicas que todas las personas sin distinción alguna debe tener y así cumplir con el propósito de desarrollarse y proyectarse en todas sus dimensiones dentro de una sociedad.

## ABSTRACT

*This essay on the surveillance and control models in the provision of energy services in Colombia is an analysis of the main mechanisms used to achieve efficient delivery of service delivery and thus to ensure the protection of users rights. This analysis arises because according to the evolution and current complexity of public services in our country and considering that its essentiality affects all the inhabitants of the country, necessarily implies that specialize the monitoring and control functions seeking to ensure access quality public services, sustainability, equity and efficiency in order to meet the basic needs that all people without distinction should have and so fulfill the purpose of developing and project in all its dimensions within a society.*

**Palabras claves,** vigilancia, control, servicio público, energía eléctrica, usuario, derecho, control social y participación ciudadana.

## INTRODUCCIÓN.

En el marco de las funciones constitucionales de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios inspección, vigilancia y control para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, se identifica como prioridad fundamental la protección y promoción de los derechos y los deberes de los usuarios de los servicios públicos que son de su competencia e inherentes a las finalidades sociales del Estado, las cuales se resumen en el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población y en la solución de las necesidades insatisfechas.

El título XII de la Constitución política de Colombia llamado régimen económico y hacienda pública, en el capítulo cinco dedica seis artículos del 365 al 370 a los servicios públicos los cuales asocia con la finalidad social de Estado, quien tiene el deber de asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional pudiendo ser prestado directamente por este o indirectamente a través de comunidades organizadas, o por particulares pero siempre sometidos a su regulación, control y vigilancia, bajo el régimen jurídico que fije la ley (Constitución Política de Colombia, 1991) Art 365.

De igual modo, dispone que la Ley determine los derechos y deberes de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de los servicios públicos prestados por el sector público (Constitución Política de Colombia, 1991) Art. 369.

Compete al presidente de la República, ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Público Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten (Constitución Política de Colombia, 1991) Art. 370

Razón suficiente para examinar cómo los esquemas de vigilancia y control establecidos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios protegen

los derechos de los usuarios del sector de Energía Eléctrica en Colombia para lo cual se va analizar las políticas fijadas en el establecimiento de estos esquemas, y como a través de ellos se garantiza a todos los habitantes del territorio nacional el acceso y una eficiente prestación de los servicios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, logrando satisfacer las necesidades básicas de las personas, convirtiéndose estas medidas en relación directa con la protección de los derechos a los usuarios.

Por este motivo, este ensayo con un enfoque eminentemente teórico tiene como objetivo ilustrar a lector sobre como los esquemas establecidos desde la Constitución Política de 1991 y la Ley 142 de 1994 impactan en la protección de los derechos de los usuarios. Para ello se hizo una revisión de los planteamientos que se fijan legalmente, la participación de la comunidad y las políticas fijadas desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios analizando los avances y su contribución.

## **IMPACTO DE LA VIGILANCIA Y CONTROL EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN COLOMBIA.**

Partiendo del concepto de que los servicios públicos hacen referencia al conjunto de beneficios reservados en cada estado en el ámbito de la administración pública y que tiene como finalidad ayudar a los que lo necesitan y basados en la definición establecida en el (Codigo Sustantivo del Trabajo, Art 430) el servicio público se considera como "...toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado directa o indirectamente, o por personas privadas...". Es prioridad para el estado regular y establecer políticas que permitan una eficiente prestación de los servicios públicos esenciales y asegurar que todas las personas del territorio colombiano tengan un acceso efectivo a los bienes y servicios básicos.

Como el Estado tiene que asegurar que los servicios públicos contengan ciertas características particulares y de esta manera garantizar la satisfacción de las necesidades sin distinción, motivo por el cual los servicios públicos son considerados como esenciales ya que están fuertemente vinculado a los derechos humanos. La esencialidad de un servicio público ha sido definida de la siguiente forma:

...El carácter esencial de un servicio público se predica, cuando las actividades que lo conforman contribuyen de modo directo y concreto a la protección de bienes o a la satisfacción de intereses o a la realización de valores, ligados con el respeto, vigencia, ejercicio y efectividad de los derechos y libertades fundamentales, ello es así, en razón de la preeminencia que se reconoce a los derechos fundamentales de la persona y de las garantías dispuestas para su amparo, con el fin de asegurar su respeto y efectividad... (Honorable Corte Constitucional C-450, 1995)

Sin duda el concepto de servicio público ha venido evolucionando y llegando de manera profunda a los ciudadanos como se demuestra en el reclamo unánime de una comunidad cuando exige contar con servicios públicos esenciales que satisfagan continua, adecuada, uniforme y normalmente sus necesidades.

Motivo por el cual el Estado está en la obligación de asegurar y normar todo lo relacionado con la prestación de los servicios públicos y permitir garantizar la eficaz satisfacción de las necesidades que trata de cubrir, pues tal como lo apunta (Walline, 1933, pág. 333) “El servicio público es el más energético de los procedimientos de intervención administrativa, la *última ratio* del estado para asegurar la satisfacción de una necesidad colectiva cuando la iniciativa privada, por una razón cualquiera no es suficiente para asegurarla”

De acuerdo a lo establecido en la (Constitución Política de Colombia, 1991) Art. 365:

Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Los servicios públicos, en particular los denominados domiciliarios, se encuentran profundamente ligados con la satisfacción de las necesidades básicas que todas las personas sin distinción alguna deben tener, con el fin de desarrollarse y proyectarse en todas sus dimensiones dentro de una sociedad. En esa medida, de acuerdo con el modelo constitucional que rige su prestación, estos servicios se ofrecen bajo una estricta regulación, vigilancia y control por parte del Estado.

Teniendo en cuenta las anteriores razones se define como un servicio público domiciliario los establecidos en la (Ley 142, 1994) en el artículo 14 numeral 14.21 “los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía fija pública básica conmutada y telefonía local móvil en el sector rural, y

distribución de gas combustible”. Estos servicios pueden ser prestados por el Estado directa o indirectamente, por particulares, o por comunidades organizadas, cumpliendo una función social, bajo los principios de libre competencia económica y libertad de empresa, sin abusar de posiciones de dominio que eventualmente se tengan en un mercado determinado, y con sujeción en el desarrollo de su actividad a lo dispuesto en las leyes 142 y 143 de 1994 y a las reglamentaciones y regulaciones que se configuren para cada sector.

Para este análisis solo se va a revisar el impacto en el servicio público de Energía Eléctrica, la (Ley 142, 1994) en su capítulo II numeral 14.25 define el servicio público domiciliario de energía eléctrica como: “Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición”.

La (Ley 143, 1994) en el artículo 4 dispone “El estado, en relación con el servicio de electricidad tendrá los siguientes objetivos en el cumplimiento de sus funciones”

- a) Abastecer la demanda de electricidad de la comunidad bajo criterios económicos y de viabilidad financiera, asegurando su cubrimiento en uso racional y eficiente de los diferentes recursos energéticos del país.
- b) Asegurar una operación eficiente, segura y confiable en las actividades del sector.
- c) Mantener y operar sus instalaciones preservando la integridad de las personas, de los bienes y del medio ambiente, manteniendo los niveles de calidad y seguridad establecidos

Con base en estos objetivos se ha fijado ciertos derechos con el fin de proporcionar una eficiente prestación del servicio público de energía eléctrica:

- **Eficiencia:** Obliga a la correcta asignación y utilización de los recursos de tal forma que se garantice la prestación del servicio al menor costo económico.

- **Calidad:** El servicio prestado debe cumplir los requisitos técnicos que se establezcan para él.
- **Continuidad:** Implica que el servicio se deberá prestar aun en caso de quiebra, liquidación, intervención, sustitución o terminación de contratos de las empresas responsables del mismo, sin interrupciones diferentes a las programadas por razones técnicas, fuerza mayor, caso fortuito o por las sanciones impuestas al usuario por el incumpliendo de sus obligaciones.
- **Adaptabilidad:** Conduce a la incorporación de los avances de la ciencia y de la tecnología que aportan mayor calidad y eficiencia en la prestación del servicio al menor costo económico
- **Neutralidad:** Exige, dentro de las mismas condiciones, un tratamiento igual para los usuarios, sin discriminación diferentes a las derivadas de su condición social o de las condiciones y características técnicas de la prestación del servicio.
- **Solidaridad y redistribución del ingreso:** Se entiende que al diseñar el régimen tarifario se tendrá en cuenta el establecimiento de unos factores para que los sectores de consumo de mayores ingreso ayuden a que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de consumo de electricidad que cubran sus necesidades básicas.
- **Equidad:** propenderá por alcanzar una cobertura equilibrada y adecuada en los servicios de energía en las diferentes regiones y sectores del país, para garantizar las satisfacciones de las necesidades básicas de toda la población por el principio de equidad del Estado. De acuerdo a lo establecido en (Ley 143, 1994)

De acuerdo a esto y con el fin de analizar el derecho de acceso a los servicios públicos, en particular a los denominados domiciliarios y entender en toda su extensión este derecho, es necesario remitirnos a la fuente constitucional en especial los artículos 1, 2, 334 y 365 de nuestra Constitución Política. En los artículos 1 y 2 (Constitución Política de Colombia, 1991) se dispone que:

Colombia se configura como un estado social de derechos, fundamentado entre otros pilares en la dignidad humana y el respeto al trabajo y que tiene entre otras finalidades servir a la comunidad, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.

Sobre el contenido de los derechos señalados anteriormente, es necesario destacar lo que se refiere una vez más al derecho a la dignidad y al trabajo porque la prestación eficiente de los servicios públicos, como deber a cargo del estado impuesto por el artículo 365 de la Constitución Política logra que estos derechos se relacionen con otros como el de la vivienda digna, prevista en el artículo 51 de la Constitución, pues si consideramos que sin servicios públicos, tales principios y derechos no se hacen efectivos.

En esa misma perspectiva con el acceso a los servicios públicos domiciliarios se garantiza el derecho al trabajo en su doble dimensión como derecho y como obligación social, entendido este derecho de manera amplia y en todas sus modalidades como lo establece el artículo 25 (Constitución Política de Colombia, 1991).

Por otra parte el estado como director general de la economía se le encomienda por mandato de la ley intervenir de manera especial para que “todas las personas, en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos” como lo establece en la (Constitución Política de Colombia, 1991), Art. 334, siendo los servicios públicos domiciliarios uno de ellos.

Finalmente conviene destacar lo que expuso la Corte Constitucional sobre el acceso a los servicios públicos al hacer el examen de constitucionalidad del artículo 134 de la Ley 142 de 1994 (Barrera, 2000, pág. 23)

...La realización y la eficacia sustantiva del Estado Social de derechos se mide por la capacidad de éste para satisfacer a través de la prestación de los servicios públicos las necesidades vitales de la población mediante el suministro de concretas prestaciones que tiendan a ello, y consecuentemente de lograr por esta vía la igualación de las condiciones materiales de existencia de las personas. La prestación del servicio tiene como destinatario a los usuarios, esto es, a quienes son titulares de dichas necesidades y demandan por consiguiente su satisfacción.

“Corresponde al Presidente de la República señalar, con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten” establecido en el artículo 70 de la (Constitución Política de Colombia, 1991)

Partiendo de esta función constitucional es necesario para este análisis tener claro que es vigilancia y que es control y poder analizar cómo se está logrando a través de estos elementos la protección de los derechos de los usuarios.

**Vigilancia:** “Reside en competencia de la Superintendencia para velar por que las entidades sometidas a su atención se ajusten y cumplan con lo establecido en la Ley” (Concepto Jurídico, SSPD 1999)

**Control:** “Consiste en la atribución para ordenar los correctivos necesarios para subsanar una situación crítica de orden jurídico, contable, económico o administrativo de cualquier entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios” (Concepto Jurídico, SSPD 1999)

La (LEY 689, Art 13, 2001) modifica el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, el cual indica: Artículo 79 (Ley 142, 1994), “las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general realicen actividades que las hagan sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la superintendencia de servicios públicos”

Por tal motivo es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados.

Para garantizar que las funciones de vigilancia y control se cumpla el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios contará con la inmediata colaboración de los Superintendentes delegados para cada uno de los sectores en nuestro caso de análisis le corresponde al Superintendente Delgado para Energía y Gas Combustible evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores sujetos a su inspección, vigilancia y control de acuerdo a la regulación existente y a los indicadores establecidos por la Comisión de Regulación de Energía Eléctrica y Gas Combustible – CREG. A su vez el delegado cuenta con la colaboración de un Director Técnico de Gestión de Energía que actuara como apoyo y soporte del superintendente delegado entre otras para vigilar el cumplimiento de las leyes, actos administrativos e indicadores definidos para quienes presten servicios públicos domiciliarios y en caso de presuntas violaciones remitirlas a investigación por parte de la delegada y de esta forma ejercer el control, debe revisar permanentemente el marco regulatorio del sector y velar por que las disposiciones allí contenida sean debidamente aplicadas y cumplidas por los prestadores y de esta manera garantizar la protección de los derechos de los usuarios quienes a su vez pueden velar por el cumplimiento de estas garantías a través del control social.

Actualmente existen diferentes mecanismos o medios como son la participación ciudadana y el control social, que les permiten a los ciudadanos defender la eficiente prestación del servicio de energía eléctrica en el país y realizar la gestión necesaria para cuando se considere que sus derechos están siendo violados y así las cosas contribuir a la protección de los derechos de los usuarios.

La Participación Ciudadana, es un derecho constitucional que les permite a los usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica, participar activamente en la toma de decisiones que afecten su entorno social, económico o político. Por lo que se puede decir que participación ciudadana es una forma de entender el ejercicio del poder donde los ciudadanos, forman parte activa de la gestión pública. En este contexto entendemos que la participación ciudadana es un derecho ciudadano fundamental, configurándose como un prerrequisito para el ejercicio de otros derechos.

Actualmente se cuentan con diversas herramientas de participación ciudadana que va desde los mecanismos más tradicionales de participación en el marco de la democracia representativa como lo es el voto para elegir a nuestros gobernantes, hasta las formas más innovadoras que hoy podemos ver en distintas partes del mundo como los jurados ciudadanos o la participación de la sociedad en la definición, ejecución y evaluación de la gestión pública, básicamente por los espacios que el mismo Estado está convocando para que la ciudadanía participe y así pueda formar parte de la política pública. Dadas estas condiciones se puede hablar de un gobierno participativo, porque convoca, escucha y ejecuta en colaboración con la sociedad, realizando una especie de alianza estratégica de socios, donde ambos están interesados en el mismo objetivo y es que se cumplan y se garanticen la protección de los derechos de los usuarios.

El Control Social, para definirlo se puede partir de lo dicho por (Morris, 1975, págs. 1-36), “en el nacimiento de la sociología como disciplina científica, la idea de CONTROL SOCIAL fue un concepto central para analizar la organización social y el desarrollo de la sociedad industrial. En otras palabras está referido a la capacidad de la sociedad de regularse a sí misma, acorde con los principios y valores deseados”.

Por lo que se puede decir, que cuando hablamos de control social nos referimos a un grupo de normas y regulación de diferente tipo que son establecidas por una

sociedad para mantener el orden de la sociedad y permitir un desarrollo organizado y controlado con el fin de generar estilos de vidas organizados y no conflictivos, buscando una intervención directa de toda la ciudadanía en el accionar público con el fin de garantizar una gestión efectiva

En Colombia se viene haciendo mucho esfuerzo para lograr la participación ciudadana en la sociedad ya sea de manera individual o colectiva que permita ejercer una función crítica y propositiva sobre el comportamiento de agentes públicos estatales o no estatales con el fin de lograr una gestión eficiente incrementando la responsabilidad y la protección de los ciudadanos.

El control social en Colombia, se encuentra establecido desde la (Constitución Política de Colombia, 1991) art 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”

Como apoyo a lo dispuesto en la constitución el gobierno busca adelantar acciones orientadas a la democratización de la administración pública para facilitar la participación ciudadana en la gestión pública y el ejercicio del control social a la gestión de las entidades Estatales y es por esto que en la (Ley 489 de 1998; Cap 8, Art 32) se establece:

**Democratización de la Administración Pública.** Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública

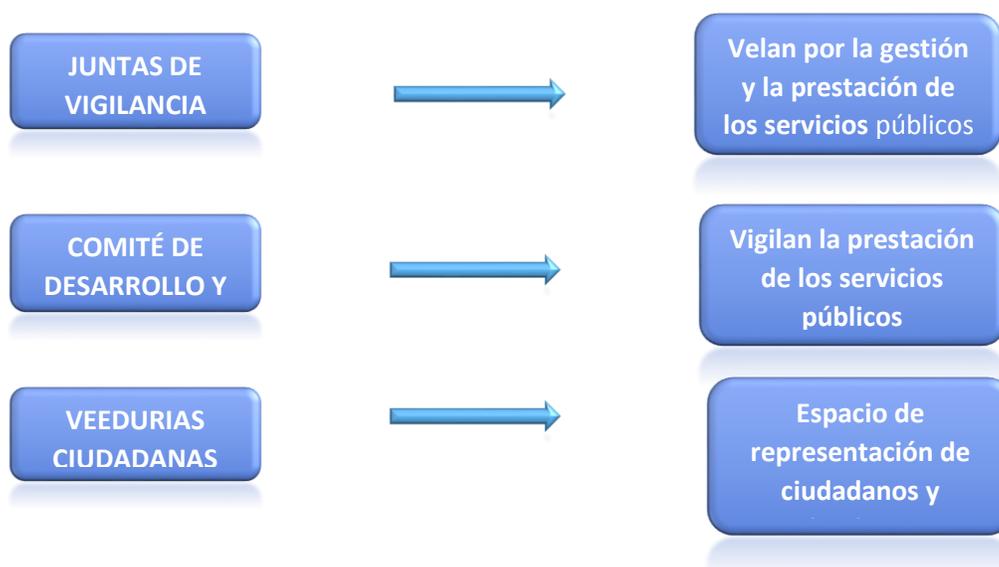
Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

1. Convocar a audiencias públicas.
2. Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.

3. Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.
4. Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos.
5. Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan.
6. Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.

Como aplicación de lo anterior en el diagrama número 1 se encuentran los diferentes escenarios que permiten la participación de la ciudadanía con funciones de control con el fin de proteger sus derechos.

**Diagrama 1.** Escenarios para el control social en Colombia



*Fuente: Del autor.*

Con base en este marco encontramos que desde la (Ley 142, 1994; Título V, Cap. 1) se regula esta participación de los ciudadanos en el capítulo denominado Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios en el que se dispone:

Para ser miembro de este comité se requiere ser usuario, suscriptor o suscriptor potencial del respectivo servicio público domiciliario que vaya a vigilar, lo cual se acreditará ante la asamblea de constitución del correspondiente comité. Igualmente, se requiere haber asistido y figurar en el listado de asistentes de la asamblea de constitución del comité o de cualquiera de las sucesivas asambleas de usuarios y su participación será personal e indelegable.

Estos comités son creados con el fin de proponer a las empresas de servicios públicos domiciliarios los planes y programas que considere necesarios para resolver las deficiencias en la prestación del servicio y los vocales de control podrán a través de estos informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios y ayudarlos a defender aquellos y cumplirlos, de igual forma debe recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, evaluarlos y promoverlos frente a las empresas, frente a las autoridades municipales, departamentales y nacionales las medidas correctivas, que sean de competencia de cada una de ellas.

Motivo por el cual cada una de estas autoridades ya sea municipal, departamental o nacional deberá realizar una labor amplia y continua de concertación con la comunidad para implementar los elementos básicos de las funciones del comité, capacitarlos y asesorarlos permanentemente en coordinación con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para poder determinar el impacto de los mecanismos de vigilancia y control ejercidos por la Superintendencia de Servicios Públicos en atención a la protección de los derechos de los usuarios del servicio de energía eléctrica en Colombia es

necesario realizar un análisis comparativo entre el número de usuarios de este sector y cuántos de ellos solicitan o buscan la protección de sus derechos.

A 30 de mayo de 2013 el número de suscriptores de energía eléctrica en el país es 11.777.246 de acuerdo a información suministrada por el Sistema Único de Información - SUI.

Entendiéndose por suscriptor “Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniforme de servicio público” (Ley 142, 1994) Art 14, numeral 14.31.

Los usuarios se definen como “Persona natural o jurídica que se benefician con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor. (Ley 142, 1994) Art 14, numeral 14.33.

Es necesario realizar esta diferencia de conceptos para tener claridad con respecto a las cifras que se presentan en la siguiente tabla, la cual hacen referencia al número de suscriptores de los servicios de energía eléctrica distribuidos en los departamentos que conforman el territorio nacional.

**Tabla 1.** Distribución por departamentos del número de suscriptores del servicio de energía eléctrica en Colombia

DEPARTAMENTOS	N° DE SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Amazonas	9.032
Antioquia	1.935.389
Arauca	57.001
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	18.939
Atlántico	470.136
Bogotá, D.C	2.082.492
Bolívar	389.003
Boyacá	241.676

DEPARTAMENTOS	N° DE SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Caldas	305.096
Caquetá	79.438
Casanare	91.415
Cauca	318.254
Cesar	209.448
Choco	97.656
Córdoba	338.199
Cundinamarca	722.014
Guainía	6.120
Guaviare	15.269
Huila	265.813
La Guajira	103.835
Magdalena	195.388
Meta	247.690
Nariño	390.470
Norte de Santander	354.725
Putumayo	30.620
Quindío	161.822
Risaralda	281.563
Santander	619.952
Sucre	183.263
Tolima	410.844
Valle del Cauca	1.136.798
Vaupés	1.673
Vichada	6.213

**Fuente.** Sistema único de Información – SUI, SSPD, 2013.

Desde enero de 2012 a mayo de 2013 la Superintendencia de Servicios Públicos recibió un total de 118.158 solicitudes de usuarios en el cual avocan por la protección de sus derechos, de esta cifra corresponden a usuarios del servicio de energía eléctrica 48.444 solicitudes representando un 41% del total recibidas.

De este 41% peticiones de los usuarios de energía eléctrica el 84% de las causas es por no estar de acuerdo con los cobros en su factura es decir por este concepto

se recibieron 40.692 solicitudes, el 16% restante reclamo por calidad en la prestación del servicio. A continuación en la gráfica número 1, se puede observar la representación de estos datos y las principales causales por facturación que se presentaron.

**Gráfica1.** Reclamos recibidos por usuarios del servicio de energía eléctrica en Colombia



*Fuente:* Sistema de gestión documental -Orfeo

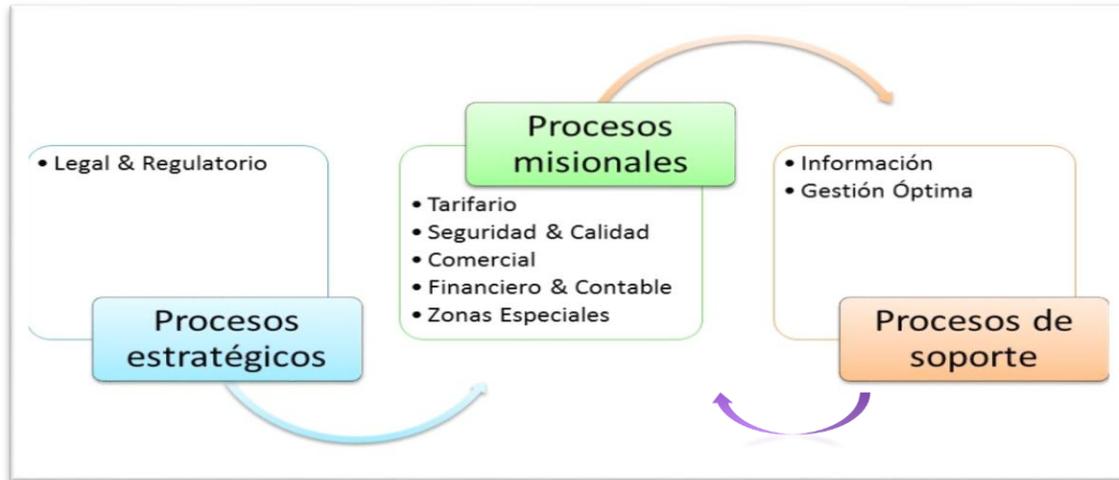
Es importante precisar que aunque la participación de los usuarios es escasa para reclamar por la protección de sus derechos y garantizar una eficiente prestación del servicio, la Superintendencia de Servicios Públicos en cabeza de la Delegada para Energía y Gas Combustible ha establecido un esquema que a la fecha busca garantizar la protección de estos derechos y que los usuarios puedan tener un servicio con calidad, continuidad, eficiencia y equidad.

Es como de esta manera se viene implementando un esquema de vigilancia y control a través de grupos, los cuales cuentan con personal técnico especializado

de acuerdo a la temática que se está evaluado ya sea financiera, técnica y administrativa de los prestadores sujetos a su inspección, vigilancia y control de acuerdo a la regulación vigente.

Estos grupos de acuerdo a su naturaleza se encuentran divididos en estratégicos al que pertenece el grupo legal y regulatorio encargado de ejercer el control, verificando la normativa vigente y adelantado las investigaciones que sean del casos. En lo Misional se encuentran los grupos encargados de evaluar técnicamente los aspectos con los cuales un prestador debe cumplir para garantizar la prestación eficiente del servicio y es acá donde se verifica el cumplimiento tarifario, la calidad del servicio prestado la capacidad financiera y contable con el fin de que la prestación no esté en riesgo y temas como la facturación, la cartera, las pérdidas y la atención al cliente, además de aspectos de mercado de energía mayorista (MEM) que hacen parte de lo comercial. El grupo de zonas especiales esta dirigidos a vigilar Áreas Rurales de Menor Desarrollo, Zonas de Dificil Gestión y Barrios Subnormales, respecto de los cuales los usuarios de los estratos 1 y 2 ubicados en las mismas. Por último encontramos los de soportes encargados de apalancar a los demás grupos con el fin de que puedan realizar su gestión de manera eficiente brindándoles el apoyo necesario para que cuenten con información oportuna y con calidad requerida para su labor. En este sentido la delegada se encuentra dividida como se muestra en el diagrama número 2, por grupos de trabajos.

**Diagrama2.** Grupos de trabajos de la Superintendencia delegada para energía y gas combustible



*Fuente:* Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

Para que los grupos puedan realizar una labor eficiente deben seguir unos procedimientos los cuales ayudaran en su gestión de evaluar la prestación del servicio, estos procedimientos los describimos a continuación:

### PROCESO DE VIGILANCIA

- Procedimiento de vigilancia de tarifas.
- Procedimiento de vigilancia de calidad de la prestación del servicio de energía.
- Procedimiento de vigilancia comercial para los prestadores de energía eléctrica.
- Procedimiento de vigilancia de Zonas no Interconectadas.
- Procedimiento de vigilancia de Áreas Especiales.
- Procedimiento de vigilancia de temas financieros y contables.
- Instructivo de vigilancia de calidad de la potencia.
- Instructivo para suscribir y elaborar un acuerdo de mejoramiento.
- Procedimiento de inspección a prestadores.
- Procedimiento evaluación especial a prestadores.

- Procedimiento de Evaluaciones Integrales.
- Instructivo de trabajo para auditorías externas de gestión y resultado.
- Instructivo de revisión de Reglamento Técnico De Instalaciones Eléctricas - RETIE.

## PROCESO DE CONTROL

- Instructivo de elaboración de informe técnico de gestión.
- Procedimiento de Investigaciones.
- Suscripción de programa de gestión.

Bajo este esquema la Superintendencia busca cumplir con su misión institucional y para lograrlo utiliza varios medios de vigilancia y control como:

- a) **Evaluaciones Integrales:** consiste en evaluar la gestión financiera, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos a través de un informe y así determinar posibles acciones de control.
- b) **Visitas Técnicas:** Obtener información in situ sobre aspectos específicos de la prestación del servicio para identificar posibles violaciones al régimen de Servicios Públicos y/o aspectos a mejorar.
- c) **Acuerdos de Mejoramiento:** Instrumento orientado a subsanar las deficiencias en la prestación del servicio mediante acciones desarrolladas por el prestador.
- d) **Programa de Gestión:** Orientado a solucionar situaciones de alto riesgo que afecten gravemente la prestación del servicio y su incumplimiento da origen a una intervención o toma de posesión.
- e) **Requerimiento a Prestadores:** Ampliar o precisar la información requerida sobre aspectos específicos de la prestación del servicio público a efectos de definir si se requieren acciones de control.

Actualmente la Superintendencia de Servicio públicos vigila un total de 370 prestadores del servicio de energía eléctrica de los cuales 96 pertenecen a las Zonas Especiales – ZE.

En la tabla número 2 que se muestra a continuación, se describen estos medios que se mencionaron anteriormente y el número de prestadores a los que se les fue ejecutada cada acción. Esta información corresponde al periodo de enero 2012 a mayo 2013.

**Tabla 2.** Relación de prestadores Vs Acciones de Vigilancia

MECANISMOS	N° DE PRESTADORES
Evaluaciones Integrales	80
Visitas Técnicas	103
Acuerdos de Mejoramiento	3
Acuerdos de Mejoramiento ZE	38
Programas de Gestión	1
Requerimiento a Prestadores	87

**Fuente:** Superintendencia Delegada para Energía y Gas Combustible.

Como producto de estas acciones los técnicos de la delegada encargados de la evaluación han encontrado situaciones de riesgos que podrían afectar la prestación del servicio por lo que con tres (3) prestadores del servicio de energía eléctrica del sistema interconectado nacional, se firmaron 3 acuerdos de mejoramiento y con un prestador un acuerdo de gestión, con los prestadores de la zonas especiales se logro firmar 38 acuerdos de mejoramiento con el fin de estabilizar la prestación del servicio en estas zonas del país.

Del resto de acciones adelantadas, donde se consideró que habría peligro en la prestación del servicio se realizaron informes técnicos de gestión con el fin de que se adelante una investigación como medida de control para que se inicien los los

correctivos necesarios para subsanar la situación que pondría en riesgo la prestación y calidad del servicio.

Es así como durante el año 2012 los técnicos realizaron ciento tres (103) informes y en el 2013 a la fecha han presentados dos (2), por presuntos incumplimientos de acuerdo a lo que se establece en el régimen de servicios públicos, buscando la protección de los derechos de los usuarios con respecto a la prestación, calidad y continuidad del servicio. De estas investigaciones se han impuesto 51 sanciones durante el año 2012 por valor de \$2.050.223.700.

De acuerdo a lo anterior vemos como a través de la fijación de estas políticas que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde la Superintendencia Delegada para Energía y Gas, está buscando garantizar a todos los habitantes del territorio nacional el acceso y una eficiente prestación de los servicios por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, logrando satisfacer las necesidades básicas de las personas, convirtiéndose estas medidas en relación directa con la protección de los derechos a los usuarios

## CONCLUSIONES

Es indudable la importancia que durante los últimos años ha tomado la necesidad de proteger los derechos de los usuarios basados en modelos o mecanismos que permitan verificar de manera eficiente que esta prestación no corra riesgos y se perjudique a una sociedad.

La revisión teórica realizada anteriormente muestra como en Colombia se ha dispuesto de manera legal y amparada en la Constitución Política los medios para que a través de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se ejerzan los mecanismos de vigilancia y control logrando asegurar una eficiente prestación de los servicios domiciliarios y como los ciudadanos cuentan con herramientas de intervención como el control social y la participación ciudadana para mediar activamente en la toma de decisiones que afecten su entorno social, económico o político.

Como resultado de este análisis se puede observar que en nuestra sociedad hay mucho desconocimiento con referencia al tema de los derechos que se tienen respecto de la prestación de un servicio público y de los mecanismos con los que cuentan para cuidarlos y protegerlos, lo anterior se pudo evidenciar en los datos presentados durante este ensayo, si se tiene en cuenta que del total de suscriptores que tiene el país para el servicio de energía eléctrica solo el 4% presenta solicitudes ante la Superintendencia de Servicios Públicos con el fin de buscar la protección de sus derechos lo que demuestra que aún, contrariamente del esfuerzo que hace la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para tener elementos fuertes que aseguren la prestación de un servicio eficiente con calidad, continuidad, solidaridad, neutralidad y equidad a través de los esquemas que fueron objeto de estudio, falta mucho para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la población y la solución de las necesidades insatisfechas.

## BIBLIOGRAFIA

Código Sustantivo del Trabajo (1950). *Finalidad de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores. Artículo 130.* Bogotá

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículos: 1, 2, 25, 70, 270, 334, 365, 369, 370.* Bogotá.

Corte Constitucional. (1995). *Setencia C-450.* Bogotá

Congreso de Colombia. (1994). Ley 142. *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Capítulo II. Artículo 14 y Título V capítulo 1.* Bogotá

Congreso de Colombia. (1994). Ley 143. *Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética. Artículos 4 y 6.* Bogotá

Congreso de Colombia. (1998). Ley 489. *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, Capítulo 8. Artículo 32.* Bogotá

Congreso de Colombia. (2001). LEY 689. *Por la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994. Artículo 13.* Bogotá

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (1999). *Concepto jurídico vigilancia y control.* Bogotá

Walline, M. (1933). *Manuel Elementaire de Droit Administratif.* Paris

## CIBERGRAFIA

Morris, J. (1975). American Journal of Sociology. *Delito y Sociedad*, 6/7, 1-36  
[http://www.catedras.fsoc.uba.ar/pegoraro/Materiales/Janowitz\\_Teoria\\_Social\\_Control\\_Social.PDF](http://www.catedras.fsoc.uba.ar/pegoraro/Materiales/Janowitz_Teoria_Social_Control_Social.PDF).