

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA, CASO DEL BARRIO TRANSICIÓN.**

**VICTORIA JANETH JAIMES MOLINA**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**BUCARAMANGA**

**2014**

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA  
ELÉCTRICA, CASO DEL BARRIO TRANSICIÓN.**

**VICTORIA JANETH JAIMES MOLINA**

**Trabajo de Grado para optar al título de  
TRABAJADORA SOCIAL**

**Directora**

**AMANDA P. AMOROCHO PÉREZ**

**Trabajadora Social**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**

**ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**BUCARAMANGA**

**2014**

## AGRADECIMIENTOS

*Expreso mi agradecimiento, a Dios en primer lugar, porque nada es posible sin su voluntad; a mis padres por su apoyo incondicional; a la profesora Amanda Amorocho Pérez por su extraordinario compromiso y dedicación; a mi novio y amigo Pedro Ferney Ríos por alentarme en momentos de desánimo; a mis compañeras Diana Angarita, Ingrid Blanco, Zaraith Hernández, Deissy Moreno, Angy Quintero y Ángela Rodríguez por su amistoso apoyo. Todos ellos fueron imprescindibles para la consecución de este logro, infinitas gracias.*

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	11
2. PRINCIPALES RESULTADOS .....	23
3. DISCUSIÓN .....	34
4. CONCLUSIONES .....	37
BIBLIOGRAFÍA .....	39

## LISTA DE TABLAS.

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Subsidios y contribuciones aplicadas según los estratos socioeconómicos.....	25

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1. Servicios públicos domiciliarios con los que cuentan las viviendas.....	23
Gráfica 2. Ingresos de la población.....	26
Gráfica 3. Valor aproximado pagado por el servicio de energía.....	26
Gráfico 4. Permanencia y continuidad del servicio.....	27
Gráfica 5. Encargado de realizar el control social del servicio de energía.....	28
Gráfica 6. Derechos de los usuarios.....	30

## RESUMEN

**TÍTULO:** PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CASO DEL BARRIO TRANSICIÓN\*

**AUTOR:** VICTORIA JANETH JAIMES MOLINA\*\*

**PALABRAS CLAVE:** Servicios públicos domiciliario de energía eléctrica, enfoque de derechos, cobertura, accesibilidad, calidad y participación de los usuarios.

Este artículo presenta los principales hallazgos y resultados de la investigación titulada “Caracterización de la prestación del servicio de público domiciliario de energía eléctrica, desde el enfoque de derechos, caso del barrio Transición del municipio de Bucaramanga”; que entre sus objetivos tuvo caracterizar el régimen de la prestación del servicio de energía eléctrica, analizando el caso del barrio Transición del municipio de Bucaramanga. El trabajo describe la cobertura, accesibilidad y calidad de este servicio, y examina los procesos de participación de los usuarios en el control y veeduría ciudadana dispuesta en la ley 142 de 1994, teniendo como referente el enfoque de derechos; corresponde a una investigación descriptiva, con un diseño no experimental - transversal. Se pudo establecer que la prestación del servicio de energía responde a los aspectos antes mencionados, excepto el de la participación de los usuarios, la cual no se hace efectiva entre otras razones por el desconocimiento de los espacios de participación y control social creados por la ley. Por lo anterior se deduce que el régimen del servicio de energía eléctrica en Colombia no está en completa armonía con el enfoque de derechos, puesto que el aspecto de la participación es un principio fundamental e imprescindible para dicho enfoque.

---

\*Proyecto de Grado

\*\* Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social.  
Directora: Amanda Patricia Amorocho Pérez. Trabajadora Social

## **ABSTRACT:**

**TITLE:** PROVISION OF THE ELECTRICAL ENERGY DOMICILIARY PUBLIC SERVICE, CASE OF THE TRANSITION DISTRICT\*

**AUTHOR:** VICTORIA JANETH JAIMES MOLINA\*\*

**KEYWORDS:** Electrical energy public domiciliary service, approach of rights, quality, accessibility, coverage and participation of the users.

This article presents the main findings and results of the research titled "Characterization of the provision of the electrical energy domiciliary public service, from the approach of rights, case of the Transición district of the municipality of Bucaramanga"; The purpose of this is characterize the regime of the provision of the electrical energy service, analyzing the case of the Transición district of the municipality of Bucaramanga. It work describes the coverage, accessibility and quality of this service, and it examines the processes of participation of the users in the control and citizen oversight's had in the law 142 of 1994, having as referring the approach of rights; it corresponds to a descriptive investigation, with a non experimental design - cross-sectional. It was possible to be established that the provision of the service of energy responds to the aspects before mentioned, except the of the participation of the users, which is not made among others effective reasons by ignorance of the spaces of participation and social control created by the law. According to the previous thing, it is deduced that the regime of the service of electrical energy in Colombia is not in complete harmony with the approach of rights, because the aspect of the participation is an essential fundamental principle and for this approach.

---

\*Grade Project

\*\* Industrial University of Santander.Faculty of Humanities.School of Social Work.  
Director: Amanda Patricia Amorocho Pérez. Social Worker.

## INTRODUCCIÓN

Los servicios públicos domiciliarios permiten la supervivencia humana con dignidad:

Bastaría con reconocer que ningún ciudadano puede sobrevivir sin una dotación mínima de agua potable, consumir energía o disponer de sus desechos, para entender por qué los servicios públicos domiciliarios básicos son esenciales para la vida misma, razón por la que son inherentes a la finalidad social del Estado (...)(DANE, 2010)

Lo anterior tiene sustento en la Carta Política colombiana en su artículo 365, la cual además, y en consonancia con otras normatividades supranacionales, consagra el derecho que todo ciudadano tiene a una vivienda digna, para cuya realización es imprescindible que las viviendas reciban los servicios públicos domiciliarios, y en particular el servicio de energía eléctrica.

Representa un desafío para el Estado colombiano dar garantía del derecho a una vivienda digna y del acceso a los servicios públicos domiciliarios en el marco de un modelo constitucional que abre la puerta a la intromisión del sector privado en la prestación de tales servicios. En la última década del siglo pasado, se produjeron una serie de transformaciones institucionales en el marco del proceso de apertura y modernización de la economía colombiana, dada la adopción del denominado modelo neoliberal, promovido por Estados Unidos a finales de la segunda guerra mundial.

En particular, el sector eléctrico vio aparecer un nuevo marco normativo orientado a garantizar un creciente suministro eléctrico, bajo claros criterios de calidad y altos niveles de eficiencia, en un contexto en el cual se considera que la intervención estatal no debe ir más allá de aquella que la propia regulación específica supone(Naranjo & Montoya, 2006).

De esta manera el sector eléctrico colombiano entra en una nueva dinámica, la de mercado, con la responsabilidad de responder a grandes retos y exigencias.

En consecuencia, la reorganización del sector no sólo se haría con la aplicación de los criterios que deben regir su adecuada participación en un mercado abierto y competitivo sino también en un escenario de modernización institucional y cambio normativo, capaces de interpretar los esquemas de funcionamiento de las economías de mercado (...) (Naranjo & Montoya, 2006).

Como ya fue mencionado, la dinámica en que es introducido el sector eléctrico colombiano deviene de la adopción del modelo neoliberal implementada en Latinoamérica, esta proviene además de los procesos de apertura económica, que han sido promovidos desde hace tres décadas por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional:

Estas agencias financieras, sobre la base de que el modelo de desarrollo hacia adentro, basado en el proteccionismo y la intervención estatal, supuestamente imperante entre nosotros por décadas, habría entrado en bancarrota. En su reemplazo era necesario entronizar el modelo de desarrollo hacia afuera, inspirado en la drástica reducción de la injerencia estatal, la eliminación tajante de proteccionismo y la erección del libre mercado como fuente y razón del progreso de nuestros países(Matías, 2001)

Lo anterior permite entender el fenómeno de la privatización como una de las principales características del modelo neoliberal, el cual propugna por la reducción del tamaño y funciones del Estado, al igual que el fortalecimiento de la economía de mercado; así mismo, se entrevé cómo las cartas políticas de los países que optaran por él, debían ser modificadas para darle asidero.

La implementación del modelo neoliberal requeriría también, para los países que lo adoptaran, la previsión de los posibles costos sociales y las consecuencias de éste en el desarrollo y bienestar de la población en cuanto a la realización de sus derechos fundamentales, al tenerse en cuenta que el neoliberalismo promueve entre otras cosas la competencia y el individualismo, anteponiendo los intereses individuales a los colectivos y reduciendo las funciones del Estado.

En relación a la adecuación que los Estados deben realizar para atender posibles costos sociales de la puesta en marcha del modelo emergente, Bermúdez y Morales (2012) plantean:

En el desarrollo político de los Estados ha surgido la necesidad de generar una serie de figuras o instituciones sociales que, de manera definitiva sean capaces de darle cumplimiento a los fines sociales de fortalecimiento de la unidad de las naciones, asegurando a sus habitantes el derecho a la vida, a la convivencia armónica, el trabajo justo y bien remunerado, la justicia, la equidad, la igualdad de sujetos para evitar la discriminación; así como la generación y transferencia de conocimiento, el desarrollo de la libertad y la paz, tal como lo prevén diversos marcos constitucionales latinoamericanos, en especial el de Colombia; todo ello, dentro de un plano político bajo la égida de la democracia y la participación, que garantice un adecuado y justo orden político, económico y social (Bermúdez & Morales, 2012)

De tal manera que para el cumplimiento de los fines sociales del Estado, y su deber de asegurar los derechos de sus ciudadanos, es menester propiciar un marco jurídico y legal, que permita alcanzar los fines mencionados, es decir, es necesario convertirse en un Estado garantista: un Estado Social de Derecho, de manera especial si se está en el marco de la adhesión a un modelo cuyos postulados favorecen y naturalizan la desigualdad social, con relación a esto Bermúdez y Morales (2012) citan a Rondón (2004) quien se refiere al Estado Social de Derecho como "(...) una noción que surge ante la desigualdad real que

existe en los grupos sociales”. En este sentido, el Estado Social de Derecho emerge como medio de compensación y/o mitigación de la desigualdad social derivada de la dinámica del modelo económico.

Por otra parte, existe un marco de derechos, que articula todos los estándares de derechos humanos, “este pretende ser una nueva mirada que concibe los derechos humanos de manera integral interdependiente y complementaria (...)”(Jiménez, 2007); este enfoque, de acuerdo con Naciones Unidas (2003) parte de principios como: articulación con los estándares de derechos humanos; igualdad, no discriminación y atención a grupos en mayor situación de vulnerabilidad; rendición de cuentas; empoderamiento y participación.

Así mismo, este enfoque propende por la promoción de los derechos y libertades fundamentales superando “la visión tradicional de generaciones de derechos y asimilación de los derechos fundamentales únicamente con los derechos humanos de primera generación”(Jiménez, 2007) de tal manera que para dicho enfoque, los derechos de primera generación, (civiles y políticos), segunda generación (económicos sociales y culturales), y tercera generación (colectivos) son uniformemente fundamentales.

Con relación a lo anterior cabe destacar que Colombia ha ratificado y se ha vinculado con los estándares de derechos que articula el denominado enfoque de derechos, en consecuencia, la Carta Política colombiana responde fidedignamente a estas normatividades supranacionales, especialmente al Colombia erigirse en un Estado Social de Derecho, cuya implementación implicó desde luego, una reforma constitucional, que realizó transformaciones especiales en lo referido a la concepción de los servicios públicos, puesto que estos constituyen la manera como el Estado implementa y materializa los derechos de sus ciudadanos, por lo tanto, es natural que en un Estado Social de Derecho los servicios públicos tengan un desarrollo constitucional especial. Para el caso de los servicios públicos domiciliarios(que son una tipología del género servicios públicos), su importancia

está dada fundamentalmente en que permiten materializar el derecho a la vivienda digna, consagrado en el artículo 51 de la Carta Política colombiana y en normatividades supranacionales articuladas por el enfoque de derechos y vinculantes para los Estados parte, como el *Pacto Internacional de Derechos, Económicos, Sociales y Culturales* (DESC). Éste en el primer apartado de su artículo 11 establece:

Los Estados Partes en el presente pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento(PIDESC, 1966)

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en su *Observación General N. 4*, precisa las condiciones que debe reunir la vivienda adecuada, entre ellas se encuentran la disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura; y gastos soportables, en la primera se dispone:

Una vivienda adecuada debe contener ciertos servicios indispensables para la salud, la seguridad, la comodidad y la nutrición. Todos los beneficiarios del derecho a una vivienda adecuada deberían tener acceso permanente a recursos naturales y comunes, a agua potable, a energía para la cocina, la calefacción y el alumbrado, a instalaciones sanitarias y de aseo, de almacenamiento de alimentos, de eliminación de desechos, de drenaje y a servicios de emergencia(CIDH, 1991)

La segunda establece:

Los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de

otras necesidades básicas. Los Estados Partes deberían adoptar medidas para garantizar que el porcentaje de los gastos de vivienda sean, en general, conmensurados con los niveles de ingresos(CIDH, 1991).

Por otra parte, resulta pertinente referir el caso de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, en tanto que dicho caso permite comprender la manera como el Estado Social de Derecho atiende las contradicciones generadas por la desigualdad social, derivada del modelo económico, permitiendo la sostenibilidad del mismo. Los servicios públicos domiciliarios en Colombia, como ya se mencionó, implementan y materializan el derecho a una vivienda digna y/o adecuada, para dar garantía de este, en medio de condiciones de desigualdad social, el Estado en su nueva condición<sup>1</sup> organiza el régimen de dichos servicios sobre principios de solidaridad y redistribución del ingreso, que permiten la subsidiaridad de estos, de manera que se puedan sortear posibles obstáculos del acceso al servicio y su conexas materialización con el derecho a una vivienda digna y/o adecuada.

Con relación a lo anterior, la legislación y/o normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, contenida fundamentalmente en la Ley 142 de 1994, en desarrollo de los artículos 365 y 367 de la Constitución Política, los cuales se precisan (en orden respectivo):.

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(Congreso de la República, 1991)

---

<sup>1</sup> La condición de Estado Social de Derecho implica que “el Estado tiene la obligación de ofrecer a las personas todas aquellas prestaciones y servicios necesarios para asegurar las condiciones fundamentales de la existencia humana en condiciones dignas” (DEFENSORÍA DEL PUEBLO, 2007)

Así mismo,

“La ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos”(Congreso de la República, 1991)

La Ley 142 de 1994 no presenta una definición de los servicios públicos domiciliarios, pero los denota como servicios públicos esenciales, en su artículo 1, los identifica como:

Los de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; además de las actividades que realicen las personas prestadoras y las actividades complementarias definidas de manera precisa por la referida ley(Congreso de la República de Colombia, 1994)

Por su parte la Corte Constitucional en su sentencia T 578/92 presenta una definición de la especie servicios públicos domiciliarios:

Los servicios públicos "domiciliarios" son aquellos que se prestan a través del sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas o sitios de trabajo de los usuarios y cumplen la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas. El servicio público es el género y el servicio público domiciliario es especie de aquél(Corte Constitucional, 1992).

Ahora bien, dentro de los servicios públicos domiciliarios se encuentra el servicio de energía eléctrica, este es definido por la ley como “el transporte de energía

eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario”(Congreso de la República de Colombia, 1994), este al igual que los demás servicios públicos domiciliarios se encuentra ordenado fundamentalmente por la Ley 142 de 1994; si bien existe la ley 143 de 1994 denominada ley eléctrica, esta se refiere a las especificidades de las actividades del sector: generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad.

Por su parte, la ley 142 de 1994, que como ya se ha mencionado, constituye el marco normativo de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, está fundamentada en nueve principios<sup>2</sup> y entre las características destacadas en dicha legislación se encuentran, entre otras, la apertura a la introducción de un esquema de mercado en la prestación de los servicios públicos domiciliarios; el otorgamiento de capacidad sancionatoria a los personeros municipales, a fin de que puedan ejercer control y vigilancia sobre los servicios públicos domiciliarios; la creación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y las comisiones de regulación<sup>3</sup>; el acceso a los servicios por parte de los usuarios en virtud de su capacidad de pago; la organización del régimen tarifario para los servicios públicos domiciliarios, estableciendo tarifas de cobro de los servicios públicos determinadas por la estratificación socioeconómica, esta última además de constituir el pilar del cobro de los servicios públicos, contribuye a materializar los principios constitucionales de solidaridad y redistribución del ingreso, que de acuerdo con lo planteado inicialmente, buscan mitigar las contradicciones generadas por la desigualdad social derivada del modelo económico.

---

<sup>2</sup> 1. Garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, 2. Ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios, 3. Atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico, 4. Prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan, 5. Prestación eficiente, 6. Libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante, 7. Obtención de economías de escala comprobables, 8. Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación, 9. Establecer un régimen tarifario proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad(Congreso de la República de Colombia, 1994)

<sup>3</sup> Para el caso del servicio de energía eléctrica fue constituida la Comisión de regulación de energía y gas CREG, a la cual la ley 142 de 1994 le asignó funciones de Control, vigilancia y regulación.

Por otra parte, la Ley 142 de 1994 organiza el régimen de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, estableciendo que en todos los municipios del país deben existir los *Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios*, “Estos comités son iniciativa de la comunidad, y ésta cuenta para ello con el apoyo de la Superintendencia de Servicios Públicos y del alcalde municipal quien debe velar por la conformación de estos comités en su municipio”(Amar & Echeverría, 2008) Además, “Cada comité debe contar con un vocal de control, elegido entre los miembros de los comités, quien puede actuar ante las personas autorizadas para prestar servicios públicos domiciliarios como representante de la comunidad”(Amar & Echeverría, 2008).

Lo anterior alude a un principio del enfoque de derechos que es a su vez un aspecto neurálgico del Estado Social de Derecho: La participación, éste último no se limita a la mera protección de las personas vulnerables, sino que cumple otras funciones en la búsqueda de mejores condiciones para todos ciudadanos.

(...) si bien una de las características del Estado Social de Derecho es el logro del bienestar general de los ciudadanos, no es únicamente la protección de los sectores menos favorecidos de la población, sino también el fomento de la cultura la recreación, la protección del medio ambiente, la participación ciudadana y el aseguramiento de las condiciones por parte del Estado del bienestar de todas las capas sociales(Bermúdez & Morales, 2012).

Con relación a lo anterior, es pertinente indicar que los conceptos de participación ciudadana y participación comunitaria suelen ser utilizado de manera indiferenciada, así lo plantean, Amar y Echeverría, (2008), quienes precisan la diferenciación conceptual entre estas dos formas de participación:

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 sus representantes a

organismos legislativos del orden nacional regional o local”. Mientras que “la participación comunitaria hacer referencia a procesos de organización, movilización, a través de los cuales se busca ser protagonista o sujeto de su propio desarrollo” (Amar y Echerverría, 2008, como se citó en Vargas, 2008)

Lo expuesto hasta aquí muestra, a grandes rasgos, el panorama del sector eléctrico Colombiano desde el punto de vista normativo y conceptual, y partiendo de dicho panorama, es preciso develar si la organización del servicio de energía eléctrica puede responder a la esencia del Estado Social de Derecho y consecuentemente al enfoque de derechos, con relación a esto, el presente artículo busca responder ¿cuáles son las características y condiciones de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica en la población del barrio Transición del municipio de Bucaramanga en cuanto a cobertura, accesibilidad, calidad y participación de los usuarios en el control social de dicho servicio, desde el enfoque de derechos?; así mismo, el estudio tuvo como objetivo: *Identificar las características y condiciones de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica a la población del barrio Transición del municipio de Bucaramanga en cuanto a cobertura, accesibilidad, y participación de los usuarios en el control social del servicio; desde el enfoque de derechos.*

La población en estudio fueron los habitantes del barrio Transición, quienes acceden al servicio de energía eléctrica a través de la Electrificadora de Santander ESSA (único prestador en el departamento de Santander). Según la Alcaldía municipal (2012) en Bucaramanga la ESSA alcanza una cobertura del 99,8%, indicador que constituyen una buena antesala al estudio de la prestación de dicho servicio. Así mismo, la *Cuarta Encuesta de Percepción Ciudadana* realizada por el Programa *Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos*, indica que el índice satisfacción con el servicio de energía por parte de los usuarios en el municipio es del 86% (Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos, 2013).

Las estadísticas mencionadas fueron un punto de partida a verificar en el Barrio Transición<sup>4</sup>, allí se analizaron los aspectos de cobertura<sup>5</sup>, accesibilidad<sup>6</sup>, calidad<sup>7</sup> y la participación<sup>8</sup> de los usuarios en el control y veeduría ciudadana dispuesta en la Ley 142 de 1994. Transición se encuentra ubicado en la comuna 2, zona norte del municipio de Bucaramanga, está conformado por cinco etapas y el asentamiento precario Altos de Transición; la población de este barrio fue elegida como sujeto de estudio, dadas sus características sociales y económicas; las viviendas que conforman el barrio están clasificadas en el estrato 1 (socioeconómico) y en este sector se presentan distintas formas de pago del servicio de energía eléctrica (prepago y postpago). Este estudio fue realizado entre junio de 2013 y abril de 2014.

---

<sup>4</sup> Fundado a partir de un proceso de invasión de terrenos, aproximadamente en el año 1972, pero siendo considerado en la actualidad como un barrio precario legalizado, salvo lo que corresponde al asentamiento precario Altos de Transición que se encuentra en él.

<sup>5</sup> La Unidad Nacional de Planeación Minero – energética adscrita al ministerio de minas y energía encargada de elaborar los planes de expansión de la cobertura, al referirse a la cobertura de energía eléctrica en el país se circunscribe al denominado *índice de cobertura en energía eléctrica*, el cual se define como “la relación entre los usuarios del servicio de energía eléctrica y las viviendas”(UPME, 2012)

<sup>6</sup> La accesibilidad no es definida en el régimen de los servicios públicos domiciliarios; en este trabajo ha sido tomada del campo de la discapacidad física, en donde es definida como “el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad”(Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, 2003) para el caso de los servicios públicos la discapacidad se entiende en términos económicos.

<sup>7</sup> De acuerdo con Ayala (1996) La calidad es uno de los principios básicos de los servicios públicos domiciliarios, para definirlo este autor cita a Morales (1992) quien la define como “el grado en que un bien o servicio atiende las expectativas de aquel que lo recibe. En este sentido, aparece una buena o mala calidad, al contrastar las características específicas de un producto con las aspiraciones de quienes lo consumen. Ofrecer buena calidad es entonces satisfacer a alguien” (Morales, 1992, como se citó en Ayala, 1996, p. 59)

<sup>8</sup> La participación presenta variadas formas, dos de ellas suelen ser utilizadas de manera indiferenciada, se trata de la participación ciudadana y la participación comunitaria, la diferencia entre las dos estriba en 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 sus representantes a organismos legislativos del orden nacional regional o local” (Vargas, 1994, como se citó en Amar y Echeverría, 2008), por su parte “ 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” (Vargas, 1994, como se citó en Amar y Echeverría, 2008) En este sentido, la diferencia entre las dos formas de participación está en que mientras la una se refiere a la posibilidad que un ciudadano tiene de tener incidencia política o de alcanzar el poder, la otra se refiere a la posibilidad que una comunidad tiene de ser actor de la solución de sus problemas y/o necesidades al organizarse y actuar; siguiendo esta lógica, la participación comunitaria es a la que se refiere la participación de los usuarios en el control social de los servicios públicos domiciliarios.

## 1. METODOLOGÍA

Este estudio corresponde a una investigación cuantitativa no experimental de tipo descriptivo, de corte transversal. De acuerdo con Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (1997) tales tipos observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, midiendo y evaluando diversos aspectos, dimensiones del fenómeno a investigar para después analizarlos, por su parte, la recolección de datos se da en un solo momento.

El barrio Transición cuenta con un total de 1089 viviendas distribuidas en cinco etapas y un asentamiento precario, Altos de Transición. Teniendo en cuenta este aspecto, se tomó una muestra estratificada de 176 viviendas. A partir del uso de cartografía, se identificaron las manzanas y viviendas, eligiendo los elementos muestrales, a partir del procedimiento de selección sistemática, el cual, según lo señalado por Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (1997) permite obtener una muestra proporcionada, reflejando todos los estratos de la población.

Para la medición de las variables del estudio, se diseñó un cuestionario, a partir de la operacionalización de las variables cobertura, accesibilidad, calidad y participación, el cual contó con 55 ítems agrupados en 6 apartados. Para ajustar el cuestionario se aplicó una prueba piloto en el barrio María Paz que presenta características similares a las del Barrio Transición, en dicha prueba fueron aplicados 17 cuestionarios a partir de la técnica entrevista. Después de realizar los pertinentes ajustes al cuestionario, se aplicaron en Transición 176 cuestionarios en las viviendas seleccionadas, haciendo uso igualmente de la técnica entrevista.

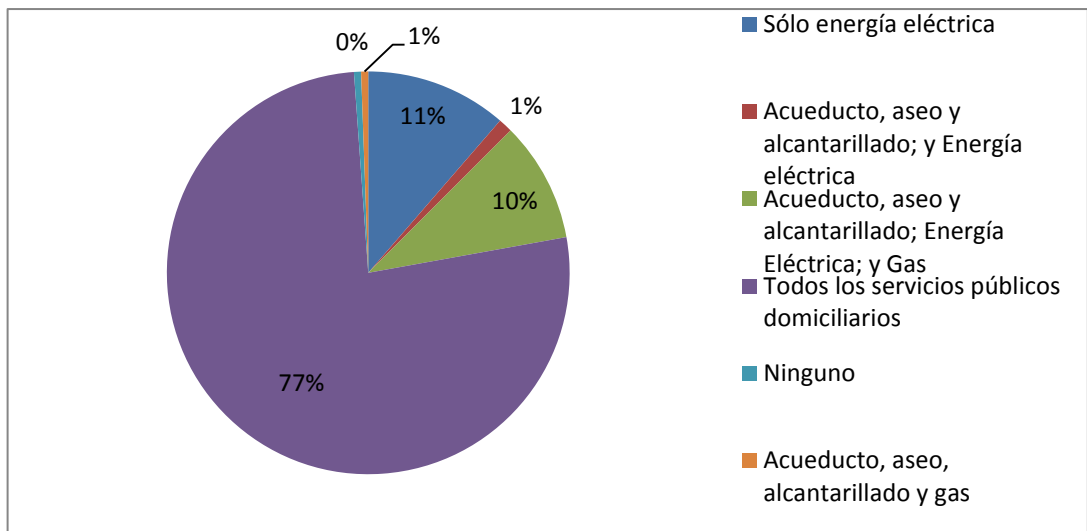
Para el análisis y procesamiento de los datos se empleó el programa estadístico SPSS 15.0.

## 2. PRINCIPALES RESULTADOS

Entre los resultados que arrojó la investigación, con el procesamiento de la información de 176 cuestionarios, se tiene que:

El 77% de la población cuenta con todos los servicios públicos domiciliarios, un 11% sólo cuenta con el servicio de energía eléctrica (corresponde al asentamiento Altos de Transición), y un 1% no cuenta con ningún servicio (ver gráfica 1), lo cual permite deducir que la cobertura en el servicio de energía eléctrica es buena pues tan sólo un 1% de la población se encuentra sin este servicio; es decir, la cobertura en Transición es de un 99%, dato que resulta similar al presentado por la alcaldía de Bucaramanga, según el cual la cobertura en el municipio para el año 2012 fue del 99,8%. Dado lo anterior se entrevisté la eficacia del régimen de los servicios públicos en el aseguramiento de la cobertura.

Gráfico 1. Servicios Públicos Domiciliarios con los que cuentan las viviendas  
n=176



Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

Asimismo, todas las personas (174) que cuentan con el servicio de energía eléctrica en su vivienda, dicen tener una conexión legal, es decir, desde la red eléctrica hasta un punto terminal en su domicilio, contando con un medidor que determina el consumo realizado.

Al igual que la cobertura, la accesibilidad al servicio de energía eléctrica se tiene como positiva, pues como ya se ha mencionado, sólo un 1% de la población (2 personas de 176) no cuenta con el servicio, estas personas adujeron motivos económicos por la no tenencia del mismo; se demuestra entonces, que el servicio está siendo garantizado a la población en su significativa mayoría, en este sentido, se destaca la accesibilidad como otro aspecto favorable del régimen de la prestación del servicio de energía eléctrica.

Con relación al aspecto de la accesibilidad, es preciso señalar que si bien es valorada positivamente por los participantes en el estudio, estos en su mayoría (97%) manifestaron tener ingresos iguales o inferiores a un salario mínimo mensual legal vigente (1 SMMLV)<sup>9</sup> (ver gráfica 2) y que el valor pagado por el servicio para el 42% de la población es superior al 5% del SMMLV, y para el 14% supera el 8% del SMMLV (ver gráfica 3); si bien el valor de la tarifa no impide que la población acceda al servicio, sería pertinente revisar si éste podría incidir en su posibilidad de adquisición de otros bienes y servicios necesarios para su subsistencia y desarrollo<sup>10</sup> lo cual está directamente relacionado con lo indicado por el CIDH (1991) en su observación general N. 4 referente a las condiciones de la vivienda digna “los gastos personales o del hogar que entraña la vivienda deberían ser de un nivel que no impidiera ni comprometiera el logro y la satisfacción de otras necesidades básicas”

---

<sup>9</sup> El valor del Salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV) en Colombia fue fijado para el año 2014 por el decreto 3068 de 2013 en \$616.000 pesos moneda corriente.

<sup>10</sup>Aspecto que no fue abordado por los objetivos de este trabajo y que sería preciso establecer en un estudio futuro.

Por otra parte, un 97% de quienes participaron en el estudio indicó realizar pago posterior al consumo (postpago), un 2% dice realizar pago anterior al consumo (prepago) y un 1% no paga pues no cuenta con el servicio (a partir de 176 respuestas). Respecto a lo anterior, el estudio ha permitido conocer que la forma de pago anterior al consumo (prepago) se les ofrece como opción a la población de menores ingresos, en especial a quienes les ha sido interrumpido el servicio por encontrarse en mora con la empresa prestadora del servicio, con la finalidad de que puedan acceder a este; es preciso indicar que con este medio de pago, les es cobrado a los usuarios el mismo valor que a quienes pagan de la forma convencional (postpago), es decir, el kilovatio/hora<sup>11</sup> tiene el mismo valor en las dos formas de pago, así mismo, los subsidios (ver tabla 1) son aplicados a la tarifa de la misma manera que a quienes realizan pago posterior al consumo; en la población participante del estudio sólo tres personas (un 2%) presentan esta forma de pago del servicio y cada uno de ellos dijo estar satisfecho con la prestación del servicio.

Tabla 1. Subsidios y Contribuciones aplicadas según los Estratos socioeconómicos

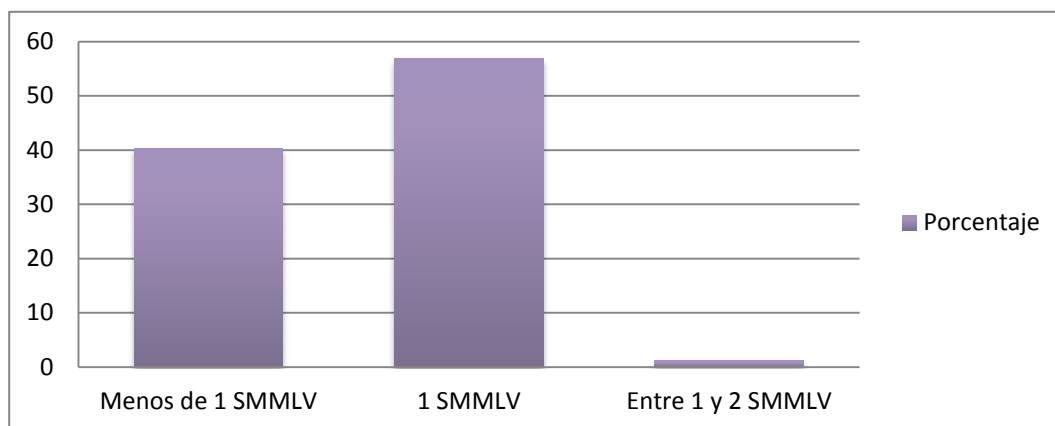
<b>Estrato Socioeconómico</b>	1	2	3	4	5	6
<b>Subsidio</b>	50%	40%	15%	0%	0%	0%
<b>Contribución</b>	0%	0%	0%	0%	20%	20%

Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

<sup>11</sup> El kilovatio/hora para (kWh), es la unidad de medida de la energía eléctrica, en la cual se expresa el consumo realizado por el usuario, es preciso indicar que el valor del kWh en el municipio de Bucaramanga es igual en un mismo mes para todos los usuarios regulados, personas naturales o jurídicas "cuyas compras de electricidad están sujetas a tarifas establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas" (Congreso de la República, 1994), lo que varía es el monto de los subsidios o contribuciones que se les aplican a las tarifas finales.

Gráfica 2. Ingresos de la población

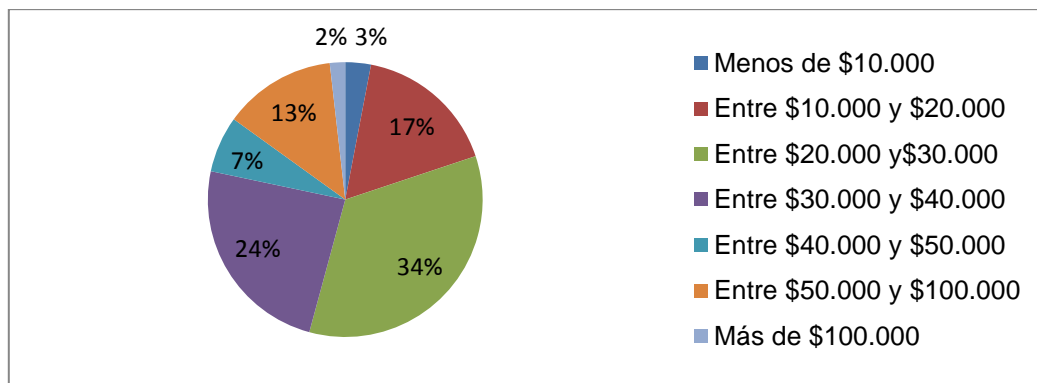
n= 173



Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

Gráfica 3. Valor aproximado pagado por el Servicio de Energía

n=166



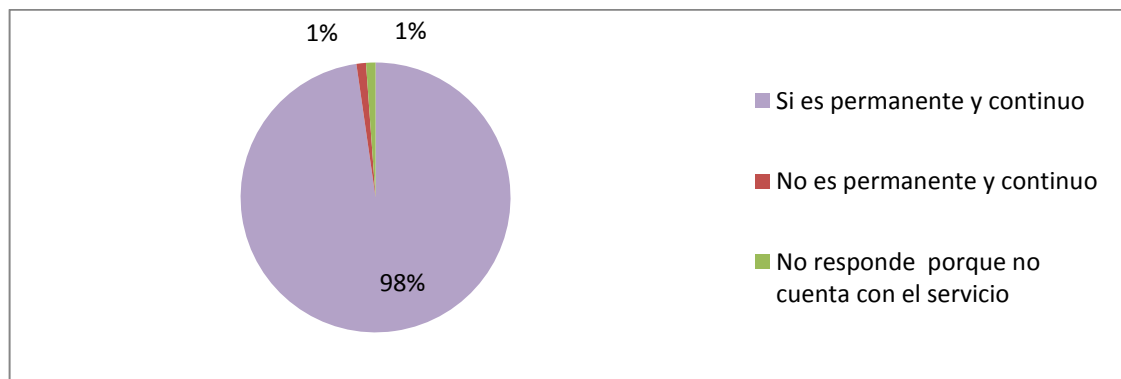
Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

Por su parte, Calidad del servicio es también considerada positivamente, así lo evidencia la valoración que la población hace de aspectos como la permanencia y continuidad en el servicio, un 98% de la población afirmó que el servicio de energía que recibe es permanente y continuo, frente a un 2 % que afirmó lo

contrario. De igual modo; el 83% de las personas que reciben el servicio de energía eléctrica, dijeron estar satisfechos, frente a un 17% que dice no estarlo.

Gráfico 4. Permanencia y continuidad del servicio

n=176



Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

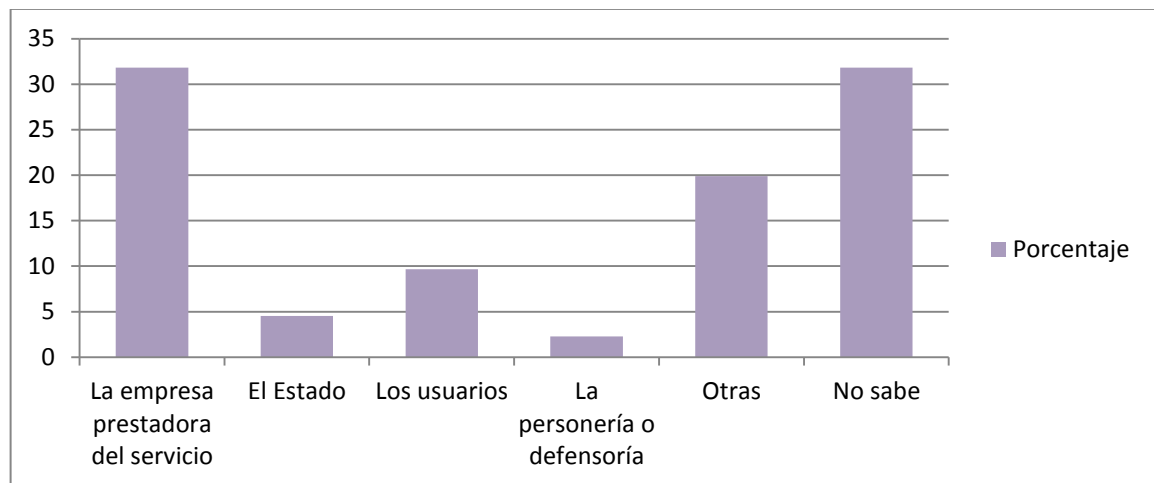
El 54% de las personas que reciben el servicio de energía lo calificaron como bueno, un 41% de la población indicó que el servicio es muy bueno y sólo un 5% señaló que es regular. Se observa entonces que la población hace una valoración positiva de la calidad en el servicio que recibe. Se precisa entonces que un 95% de los usuarios del servicio lo califica positivamente.

La participación de los habitantes del sector en el control social de los servicios públicos es el aspecto negativo identificado en el estudio: Ninguno de los habitantes de Transición tiene conocimiento de la existencia de los espacios de participación creados por la Ley, para ejercer control social sobre el servicio público de energía eléctrica, por ende no conocen a ningún miembro del *Comité de desarrollo y control social* de dicho servicio. Se pudo establecer que ningún habitante del Barrio Transición ha participado de alguna iniciativa en pro del servicio de energía; de igual modo, cada uno de los participantes en el estudio afirmó no conocer la manera como se ejerce control sobre el servicio de energía eléctrica. Dada la anterior situación, es posible entrever que lo dispuesto en la ley 142 de 1994, en consonancia al espíritu del Estado Social de Derecho y de

conformidad con lo propugnado por el enfoque de derechos, en materia de participación en el control del servicio, no cumple con su cometido, pues la población desconoce los espacios de participación debido fundamentalmente a que estos no han sido debidamente socializados.

Con relación a lo anterior, un 32% de la población señaló que quien debe ejercer control sobre la prestación del servicio de energía eléctrica es la misma empresa, otro 32% dijo no saber quién debe ejercer este control, un 20% consideró que otro tipo de instancias son quienes deben asumir el control social a dicho servicio, un 9% indicó que los usuarios son los llamados a ejercer control, sólo un 5% afirmó que debe ser el Estado y un 2% sostuvo que instancias como la Personería Municipal o Defensoría del Pueblo son quienes deben ejercer dicho control. Esto refuerza la evidencia del desconocimiento de la población de los alcances y posibilidades que la Constitución Política y la ley crean para ellos en materia de participación.

Gráfica 5. Encargado de realizar el Control Social del Servicio de Energía  
n=176



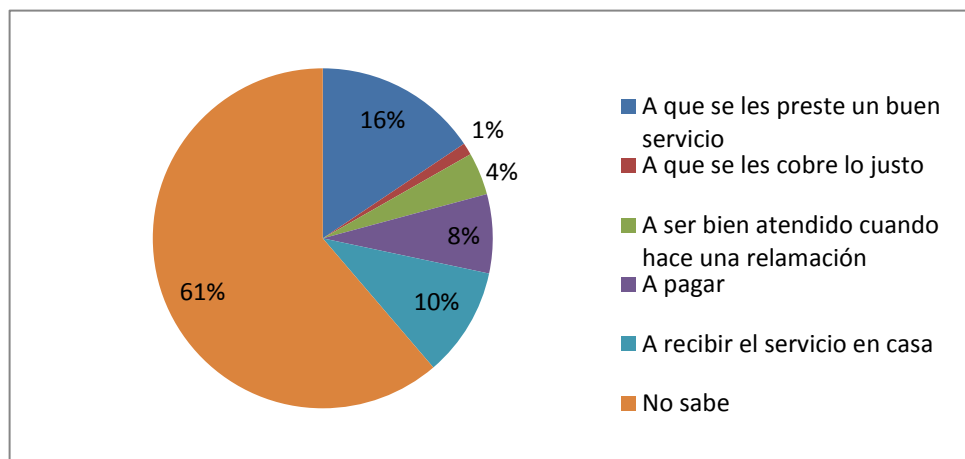
Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

Un 44% de la población señaló no saber quién debe garantizarles el acceso al servicio de energía, un 34% sostuvo que la encargada de garantizar el acceso al servicio es la empresa prestadora del mismo, un 10% afirmó que el mismo usuario es quien debe darse tal garantía, sólo un 9% dijo que es el Estado a quien le corresponde, un 3% indicó otras respuestas. Se tiene entonces que el grueso de la población no concibe la condición de garante de derechos del Estado colombiano, (en el entendido de que los servicios públicos domiciliarios son formas de materialización de derechos) o desconoce la condición de esenciales intrínseca de dichos servicios y por lo tanto los consideran como ajenos a la tutela del Estado.

Teniendo en cuenta que el servicio de energía eléctrica, como todo servicio público, es un medio para implementar y/o materializar derechos, en especial el derecho a la vivienda digna, y que el Estado colombiano está compelido a ser garante de derechos, es evidente que la mayoría de la población desconoce esa característica esencial del Estado Social de Derecho, situación que va en contravía con lo perseguido por el enfoque de derechos en tanto que este promueve aspectos como el empoderamiento y la participación que no podrán hacerse efectivos si los sujetos desconocen sus derechos y ante quien exigirlos; en relación con esto, un 63% de los habitantes de Transición, dijo no saber cuál es el papel del Estado en la prestación del servicio, un 19% indicó que este debe ejercer control en la prestación y otro 18% sostuvo que no tiene ningún papel ya que la empresa prestadora del servicio es privada (a partir de 176 respuestas).

Un 60% de la población señaló que no sabe a qué tiene derecho en cuanto a la prestación del servicio de energía eléctrica, y un 40% de la población sostuvo que conoce sus derechos, los cuales identifican como los mencionados en la gráfica 6.

Gráfica 6. Derechos de los usuarios  
n=173



Fuente: Jaimes, Victoria (2014)

Al preguntar a 174 de los participantes en el estudio cómo se atendería una situación en la que un habitante del barrio no cuente con recursos para pagar por el servicio de energía, un 47% dijo que en ese caso el servicio sería suspendido de forma inmediata, por su parte un 31% indicó no saber cómo se atendería esta situación, un 14% señaló que la empresa daría opciones de financiación, un 6% sostuvo que la empresa esperaría hasta dos meses y luego accedería a suspender el servicio, un 2% señaló que el usuario debe “colgarse” (acceder al servicio de manera fraudulenta), y un 1% indicó otras respuestas.

Por otra parte, debe precisarse que toda la población que participó del estudio corresponde al estrato 1 (socioeconómico) por lo tanto, a su consumo de subsistencia<sup>12</sup> les debe ser aplicado un subsidio del 50%, tal y como se muestra en la tabla 1, pues como ya se ha mencionado, en Colombia la estratificación socioeconómica es un factor determinante del cobro de los servicios públicos domiciliarios, esta es definida como “una clasificación de los domicilios o viviendas a partir de sus características físicas y de su entorno, en seis grupos o

<sup>12</sup> El consumo de subsistencia corresponde a 130 kWh para alturas superiores a los 1000 msnm Y 173kWh para alturas inferiores a las mismas (UPME, 2004)

estratos”(DNP, 2008), para determinar el monto de los subsidios que serán aplicados a los servicios públicos domiciliarios (ver tabla 1).

El DANE, encargado de diseñar las metodologías de estratificación en Colombia, y de suministrarlas a cada alcaldía para que las efectúe en su respectivo municipio, ha dispuesto que los procesos de estratificación socioeconómica realizados en las áreas urbanas tendrán en cuenta:

“las características físicas de las viviendas de manera individual o por lados de manzana, dependiendo del tamaño de la cabecera municipal y del grado de homogeneidad que se presente entre las construcciones residenciales que la componen y, de manera importante, las características del entorno inmediato y de la zona en que éstas se localizan”(Alcaldía de Santiago de Cali, 2005)

Si bien la estratificación tiende a realizarse por lados de manzana y por sectores, pueden darse casos de estratificación atípica, pues de acuerdo con las metodologías de estratificación diseñadas por DANE, “aunque se obtienen resultados por manzana, la metodología permite identificar las viviendas que tienen características notablemente superiores o inferiores a las que predominan en las demás viviendas del mismo lado de manzana para considerarlas como atípicas positivas o negativas”(DANE, 2011)

Con relación a lo anterior, se encontró que en Transición el 5% de las viviendas (9 de 176), en sus facturas del servicio de energía eléctrica presentaron estar clasificadas en el estrato 2 (socioeconómico), pese a que cada una de ellas posee características y condiciones similares al del grueso de las viviendas del sector, y al comparar con el estrato socioeconómico registrado en las facturas de los demás servicios públicos domiciliarios (Agua, gas y teléfono) se pudo establecer que sólo en la factura del servicio energía eléctrica las viviendas estaban

registradas con el estrato 1, por lo cual, se presume un error por parte de la Empresa prestadora del servicio de energía eléctrica. Con relación a esto se tuvo el caso de una vivienda de dos pisos, perteneciente a un usuario adulto mayor, en condición de analfabetismo; esta vivienda cuenta con dos contadores del consumo de energía (uno en cada piso) por lo tanto recibe dos facturas de cobro, sin embargo, los dos pisos no están desagregados (desenglobados) legalmente; en dicha vivienda la factura del servicio de energía del primer piso registraba estrato 1 y la del segundo estrato 2, aun tratándose de la misma vivienda, situación que fue revisada mediante documentos como el certificado de libertad y tradición de la vivienda (expedida por la oficina municipal de instrumentos públicos) y la certificación de estratificación (expedida por planeación municipal), dichos documentos permitieron confirmar que efectivamente la vivienda en su totalidad (los dos pisos) pertenece al estrato 1, demostrándose que el usuario que reside en ella había estado pagando durante años por el servicio de energía que recibe en el segundo piso de su vivienda, más de lo que establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios (ver tabla 1); cabe destacar que este usuario, al igual que varios de los que su factura del servicio de energía registra estrato 2, no se percató de esta situación sino hasta que participó del presente estudio y permitió ver las facturas del servicio de energía de su vivienda. En este caso la empresa de energía está obligada a reembolsar al usuario el dinero que le había estado cobrando en exceso<sup>13</sup>.

De igual manera el usuario anteriormente referido, en el primer piso de su vivienda cuenta una pequeña unidad productiva consistente en una tienda, y debido a ello, en su factura del servicio de energía de dicho piso estaba siendo clasificado como usuario no residencial<sup>14</sup> por lo tanto no recibía ningún subsidio

---

<sup>13</sup>“En cuanto a los cobros facturados en exceso, la Ley 142 de 1994 prevé que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben devolver al usuario los dineros retenidos sin justa causa”(SUPERSERVICIOS, 2006); el caso referido se encuentra en proceso de corrección del registro de estratificación y de reembolso del dinero.

<sup>14</sup> De acuerdo con la resolución CREG 108 DE 1997, en su artículo 18 dispone que el servicio de energía eléctrica será prestado en dos modalidades: residencial y no residencial “El residencial es aquel que se presta

(que para el caso de su vivienda sería del 50%) y por el contrario realizaba una contribución del 20%, de tal manera que este usuario pagaba un 70% más de lo que le hubiese correspondido pagar si tuviese la condición de residencial (sólo en esta modalidad de servicio pueden ser aplicados los subsidios de ley, presentados en la tabla 1), de acuerdo a lo observado en la vivienda, por sus características y condiciones esta no aplicaba para tipificarse como de modalidad no residencial ya que la unidad productiva ubicada en ella no supera el 50% del tamaño del predio<sup>15</sup>, y el usuario reside allí mismo. El susodicho manifestó haber intentado antes lograr que la empresa prestadora del servicio, tipificara el servicio que recibe como residencial, sin embargo, esta le negó su petición; al participar del presente estudio el usuario tuvo la asesoría y el acompañamiento para realizar el proceso de solicitud de cambio de modalidad del servicio ante la empresa, solicitud que fue negada en un primer momento, pero luego de ser apelada invocando la ley y adjuntando las debidas evidencias, logró ser aceptada, consiguiendo así que el servicio recibido por la vivienda fuese tipificado como de modalidad residencial, y además pudo iniciarse el proceso de devolución del dinero que durante años se cobró en exceso. Casos como el aquí referido ponen de manifiesto la necesidad de la activación de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios que es a quienes por ley les corresponde brindar este tipo de orientaciones y/o acompañamientos.

Los anteriores hallazgos presentados permiten entrever que los aspectos de cobertura, accesibilidad y calidad son fortalezas del régimen de los servicios públicos domiciliarios, por su parte aspecto de la participación es contundentemente débil, por lo cual no es posible asumir que el régimen se ciñe adecuadamente a la esencia del Estado Social de Derecho ni a los principios del

---

directamente a los hogares o núcleos familiares, incluyendo las áreas comunes de los conjuntos habitacionales. El servicio no residencial es el que se presta para otros fines" (CREG, Comisión de Regulación de Energía y Gas, 1997)

<sup>15</sup> La resolución CREG 108 de 1997 en el primer párrafo de su artículo 18 establece: Para efectos del servicio de energía eléctrica, podrán considerarse como residenciales los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a los apartamentos o casas de habitación, cuya carga instalada sea igual o inferior a tres (3) kilovatios, si el inmueble está destinado, en más de un 50% de su extensión, a fines residenciales.

enfoque de derecho, referentes al empoderamiento y la participación de los sujetos.

### 3. DISCUSIÓN

En respuesta a lo planteado inicialmente, es preciso indicar el esquema de mercado, en el que se encuentran el régimen del servicio público domiciliario de energía eléctrica en Colombia, no obsta para responder positivamente a criterios de cobertura, accesibilidad y calidad, contrario a lo hallado en cuanto al aspecto de la participación, que es intrínseca a la esencia del Estado Social de Derecho y a principios del enfoque de derechos.

Pese al evidente celo del régimen colombiano de los servicios públicos domiciliarios por privilegiar la competencia y el libre mercado en la prestación de los mismos, este esquema resulta eficaz en materia de cobertura, accesibilidad y calidad, tal como lo muestran las evidencias anteriormente presentadas. En este sentido, se da por hecho la competencia del sector privado para prestar dicho servicio, pues de los cuatro aspectos descritos (cobertura, accesibilidad, calidad y participación) aquel que corresponde promover al Estado (participación) resulta ser el único que se encuentra débil, con relación a esto López y García (2008) precisan:

(...) el régimen tarifario desarrollado por la Constitución de 1991 y mediante la Ley 142 de 1994, si bien generó importantes aumentos en el costo de los servicios, también tuvo como efecto que Colombia superara “la trampa de los malos servicios”, de modo que en muy poco tiempo, se consiguieron “revolucionarios” aumentos en cuanto a “accesibilidad” -incluyendo la económica- y calidad de los servicios públicos domiciliarios(López & García, 2008)

Ahora, bien los espacios de participación ciudadana, pese a que son ampliamente desarrollados en la Constitución Política y en la legislación Colombiana, son desconocidos por la población del Barrio Transición, hallazgo que es similar al encontrado por Amar y Echeverría en el año 2008, quienes en la investigación denominada *“Participación comunitaria para el control ciudadano de los servicios públicos domiciliarios en el barrio El Bosque, distrito de Barranquilla”*, describieron y caracterizaron cómo participa la comunidad en la vigilancia de los servicios públicos domiciliarios en el barrio El Bosque, distrito de Barranquilla, llegando a la conclusión de que dicha población no hace uso de los medios o mecanismos de participación que la ley les posibilita, según los investigadores, demanda, entre otros, procesos de educación ciudadana y acompañamiento del Estado; en este sentido, Amar y Echeverría (2008) destacan que para hacer efectiva la participación ciudadana en Colombia es necesaria la “implementación de claras y continuas políticas públicas, que propicien y brinden continuidad a los modelos previstos en la constitución y en las leyes” (Amar & Echeverría, 2008); siguiendo esta lógica, es necesario trascender de la mera tenencia de la normatividad, a una educación para la participación, sólo así, la población hará el uso adecuado de dichos espacios.

Con relación a lo anterior, la investigación señala que es preciso socializar adecuadamente los espacios de participación ciudadana, a fin de que puedan ser conocidos y utilizados por la población porque tal como lo indican los autores Amar y Echeverría (2008) citando Velázquez (1997) “la Constitución por sí sola no genera participación, porque la norma no genera dinámicas sociales” (Velázquez, 1997 como se citó en Amar y Echeverría, 2008) en este sentido, puede afirmarse, que pese a que la legislación organiza ampliamente el tema de la participación de los usuarios, esta no presentará buenos resultados, si los espacios que la posibilitan no son socializados adecuadamente; si bien existen instituciones delegadas legalmente, especialmente por la ley 142 de 1994, para promover y fortalecer la participación en los servicios públicos domiciliarios, como lo son las

Alcaldías Municipales y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los hallazgos del estudio realizado evidencian la inadecuada gestión y/o insuficiencia de estas en estas en materia de promoción de la participación.

El aspecto de la participación tiene una especial importancia, dado que es mediante los espacios que la ley 142 de 1994 dispuso para que los usuarios tomen parte en el control social de los servicios públicos domiciliarios, que se ordena la conformación de los denominados *Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios*, los cuales están presididos por un vocal que de acuerdo con la ley 142 de 1994 cumple funciones como “informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios, y ayudarlos a defender aquellos y cumplir éstos”(Congreso de la República de Colombia, 1994) y además “recibir informes de los usuarios acerca del funcionamiento de las empresas de servicios públicos domiciliarios, y evaluarlos (...)”(Congreso de la República de Colombia, 1994); el cumplimiento de dichas funciones sería necesario para atender situaciones como las referidas en el anterior apartado; así mismo, se deduce que si estos comités no funcionan adecuadamente o son desconocidos por los usuarios, estos últimos, en especial los de menores ingresos y menores niveles de escolaridad, son proclives a la vulneración de sus derechos, de allí la importancia del mencionado aspecto de la participación, el cual además de conceder protagonismo político a los usuarios, conlleva al fortalecimiento de los otros tres aspectos referidos en el estudio realizado (cobertura, accesibilidad y calidad) posibilitando de igual modo que el régimen del servicio de energía pueda estar en sintonía con el Estado Social de Derecho y el enfoque de derechos, este último encarna principios de participación y empoderamiento, que a su vez encuentran directamente relacionados con el conjunto de derechos civiles y políticos que dicho enfoque propende por materializar.

#### 4. CONCLUSIONES

El régimen del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el caso estudiado responde eficazmente a criterios de cobertura, accesibilidad y calidad, contribuyendo a garantizar el derecho a la vivienda que la Constitución Política y las normativas supranacionales consagran. Así mismo, se destaca que pese al privilegio que la Carta Política colombiana y la legislación le concede al esquema de mercado, inherente la lógica del acogido modelo neoliberal, que fue introducido al régimen del servicio de energía eléctrica, la población cuenta con un adecuado servicio en cuanto a los aspectos anteriormente mencionados.

Por su parte, el aspecto de la participación constituye una debilidad del régimen del servicio de energía eléctrica, pues los espacios de participación, creados por la Constitución Política colombiana y por la ley para el control social de este servicio no son conocidos por la población, perdiéndose de esta manera el sentido del desarrollo Constitucional y legal de estos, por lo tanto se precisa de acuerdo con Amar y Echeverría (2008) la necesidad de una adecuada socialización de dichos espacios a la población.

Así mismo, con respecto al aspecto malogrado por el régimen del servicio de energía eléctrica (la participación), se establece que el estado de esta contraría lo dispuesto por el enfoque de derechos en cuanto a principios como la participación de los sujetos y el empoderamiento de los mismos, los cuales permitirían un mejor avance hacia la realización de los derechos de la población. No es posible hacer efectiva la participación ni el empoderamiento, en medio del desconocimiento de los derechos y de las posibilidades de participar y/o incidir políticamente.

Con relación a lo anterior, se destaca la necesidad de la activación real y completa de los comités de control social de los servicios públicos domiciliarios, a

fin de que puedan ser conocidos por la población y está en dado caso pueda acudir a ellos, para ser orientados y/o acompañados.

Por otra parte, se tiene que el pago de los servicios públicos domiciliarios en Colombia evidencia la manera como el Estado atenúa contradicciones generadas del modelo económico, por esto acogiendo principios de solidaridad y redistribución del ingreso, se establece el mecanismo de subsidios y contribuciones a fin de que quienes cuentan con menores ingresos puedan acceder al servicio, en este sentido el Estado Colombiano atiende al principio de *Igualdad, no discriminación y atención a grupos en mayor situación de vulnerabilidad*(Naciones Unidas 2003), pues como ya se mencionó genera las condiciones para que la población vulnerable pueda acceder al servicio de energía eléctrica, al igual que quienes poseen mayores ingresos

Se recomienda para un futuro estudio, analizar en qué medida el valor pagado por el servicio de energía eléctrica, podría incidir con la posibilidad de que los usuarios de menores ingresos, tienen de satisfacer otras necesidades básicas.

Se resalta la pertinencia de la metodología empleada en el presente trabajo, pues fue adecuado para presentar los hallazgos del estudio de acuerdo con sus objetivos, así mismo, el tipo de muestreo (probabilístico - estratificado) permitió la participación proporcional de la población.

Finalmente, se afirma que el régimen del servicio público domiciliario de energía eléctrica en Colombia, no puede estar en adecuada sintonía con Estado Social de Derecho ni con el enfoque de derechos sino existen las debidas condiciones para la participación de los usuarios, pues esta es intrínseca a la esencia de estos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcaldía de Bucaramanga. (2012). *Indicadores Alcaldía de Bucaramanga*.  
Obtenido de <http://www.bucaramanga.gov.co/Contenido.aspx?param=277>
- Alcaldía de Santiago de Cali. (2005). *Planeación Municipal de Cali, Estratificación Socioeconómica*.  
Obtenido de <http://planeacion.cali.gov.co/Publicaciones/Estratificacion/METODOLOGIA%20ESTRATIFICACION.pdf>
- Amar, J. J., & Echeverría, J. (2008). Participación comunitaria para el control de los servicios públicos domiciliarios. *Revista de Derecho, Universidad del Norte*, 29, 129-152.
- Ayala. (1996). Jorge Enrique. Bogotá: Ediciones Doctrina y Ley.
- Bermúdez, W., & Morales, J. C. (2012). Estado Social de Derecho: Consideraciones sobre la trayectoria histórica en Colombia a partir de 1991. *Cuestiones Políticas* Vo. 28 N.48, 51-77.
- Bucaramanga Metropolitana Cómo Vamos. (2013). Obtenido de [http://bucaramangametropolitanacomovamos.co/filescomov/2013/11/1403\\_Encuesta\\_BMCV\\_2013\\_completa.pdf](http://bucaramangametropolitanacomovamos.co/filescomov/2013/11/1403_Encuesta_BMCV_2013_completa.pdf)
- CIDH. (23 de Enero de 1991). Comisión Interamericana de Derechos Humanos .  
Obtenido de Observación General N.4:  
<http://www1.umn.edu/humanrts/gencomm/epcomm4s.htm>
- Congreso de la República. (1994). Ley 143 de 1994, 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. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4631>

Congreso de la República de Colombia. (1994). Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

Congreso de la República, d. (1991). Constitución Política Colombiana. Obtenido de <http://web.presidencia.gov.co/constitucion/index.pdf>

Corte Constitucional, C. (3 de Noviembre de 1992). Sentencia No. T-578/92. Sentencia No. T-578/92. Bogotá, Colombia.

CREG, Comisión de Regulación de Energía y Gas. (3 de julio de 1997). Resolución No. 108 de 1997, Por la cual se señalan criterios generales sobre protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible por red física,. Obtenido de <http://apolo.creg.gov.co/Publicac.nsf/Indice01/Resoluci%C3%B3n-1997-CR108-97>

DANE. (2010). Obtenido de Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas:  
[http://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Estratificacion\\_en\\_SPD.pdf](http://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Estratificacion_en_SPD.pdf)

DANE. (2011). Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. Obtenido de  
[file:///C:/Users/UIS%20ESCUELA%20DE%20DEPOR/Desktop/Metodologia\\_tipo2.pdf](file:///C:/Users/UIS%20ESCUELA%20DE%20DEPOR/Desktop/Metodologia_tipo2.pdf)

DANE. (2012). Obtenido de  
[https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas\\_frecuentes\\_estratificacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf)

DANE. (2012). Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. Obtenido de

[https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas\\_frecuentes\\_estratificacion.pdf](https://www.dane.gov.co/files/geoestadistica/Preguntas_frecuentes_estratificacion.pdf)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO. (2007). Defensoría del Pueblo Colombia. Obtenido de [http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/09/ind\\_2.pdf](http://www.defensoria.org.co/red/anexos/pdf/09/ind_2.pdf)

DNP. (2008). Dirección Nacional de Planeación. Obtenido de Evaluación de la Estratificación Socioeconómica: <https://www.dnp.gov.co/Programas/Sinergia/EvaluacionesEstrategicas/EvaluacionesdelImpacto/EstratificacionSocioEconomica.aspx>

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). Metodología de la Investigación. Panamericana Formas e impresos S.A.

Jiménez, W. G. (2007). El Enfoque de los Derechos y las Políticas Públicas. Obtenido de [http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque\\_DDHH.pdf](http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/revista12/enfoque_DDHH.pdf)

López, J., & García, L. (2008). La Obligación de Progresividad de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales: el caso del los Servicios Públicos en Colombia. Revista Colombiana de Derecho Internacional, 217-250.

Matías, S. (2001). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia análisis sociojurídico. Bogotá: Panamericana, Formas e Impresos S.A.

Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales. (2003). Libro Blanco de la Accesibilidad. España. Obtenido de <http://www.cocemfeclm.org/documentosdeinteres/libroblancoaccesibilidad.pdf>

Naciones Unidas. (2003). América Latina Genera. Obtenido de [http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com\\_content&view=article&id=390&Itemid=190](http://www.americalatinagenera.org/es/index.php?option=com_content&view=article&id=390&Itemid=190)

Naranjo, A., & Montoya, C. (2006). Servicios públicos domiciliarios de Antioquia en el Contexto de la Integración Económica. Revista Ciencias Estratégicas Vol 14 N.16, 117-138.

PIDESC. (16 de Diciembre de 1966). Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Obtenido de <http://www2.ohchr.org/spanish/law/cescr.htm>

Superservicios. (2002). Obtenido de Superintendencia de servicios públicos domiciliarios: <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/details?docId=51e40503-0eb3-4f2b-8013-11ccddad4cc6&channel=%2fS%2fSERVICIOS+PUBLICOS+DOMICILIARIOS%2fCONCEPTO&subEspacio=>

SUPERSERVICIOS. (2002). Superintendencia de servicios públicos domiciliarios. Obtenido de <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/details?docId=51e40503-0eb3-4f2b-8013-11ccddad4cc6&channel=%2fS%2fSERVICIOS+PUBLICOS+DOMICILIARIOS%2fCONCEPTO&subEspacio=>

SUPERSERVICIOS. (2006). Concepto SSPD 516 de 2006. Obtenido de <http://basedoc.superservicios.gov.co/ark-legal/SSPD/details?docId=61e5f427-27c4-41a0-9018-f40663769ce4&channel=%2fC%2fCOBROS+NO+AUTORIZADOS&subEspacio=>

UPME. (2004). Unidad de Planeación Minero Energética. Resolución 355 de 2004. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=14315>

UPME. (2012). Unidad de Planeación Minero Energética. Obtenido de Acciones y Retos para la Energización de las ZNI en el País:

[http://www1.upme.gov.co/sites/default/files/ckeditor\\_files/UPME\\_Simposio\\_I\\_PSE\\_Oct2012.pdf](http://www1.upme.gov.co/sites/default/files/ckeditor_files/UPME_Simposio_I_PSE_Oct2012.pdf)