

# PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN EL ACUEDUCTO DE BOGOTÁ

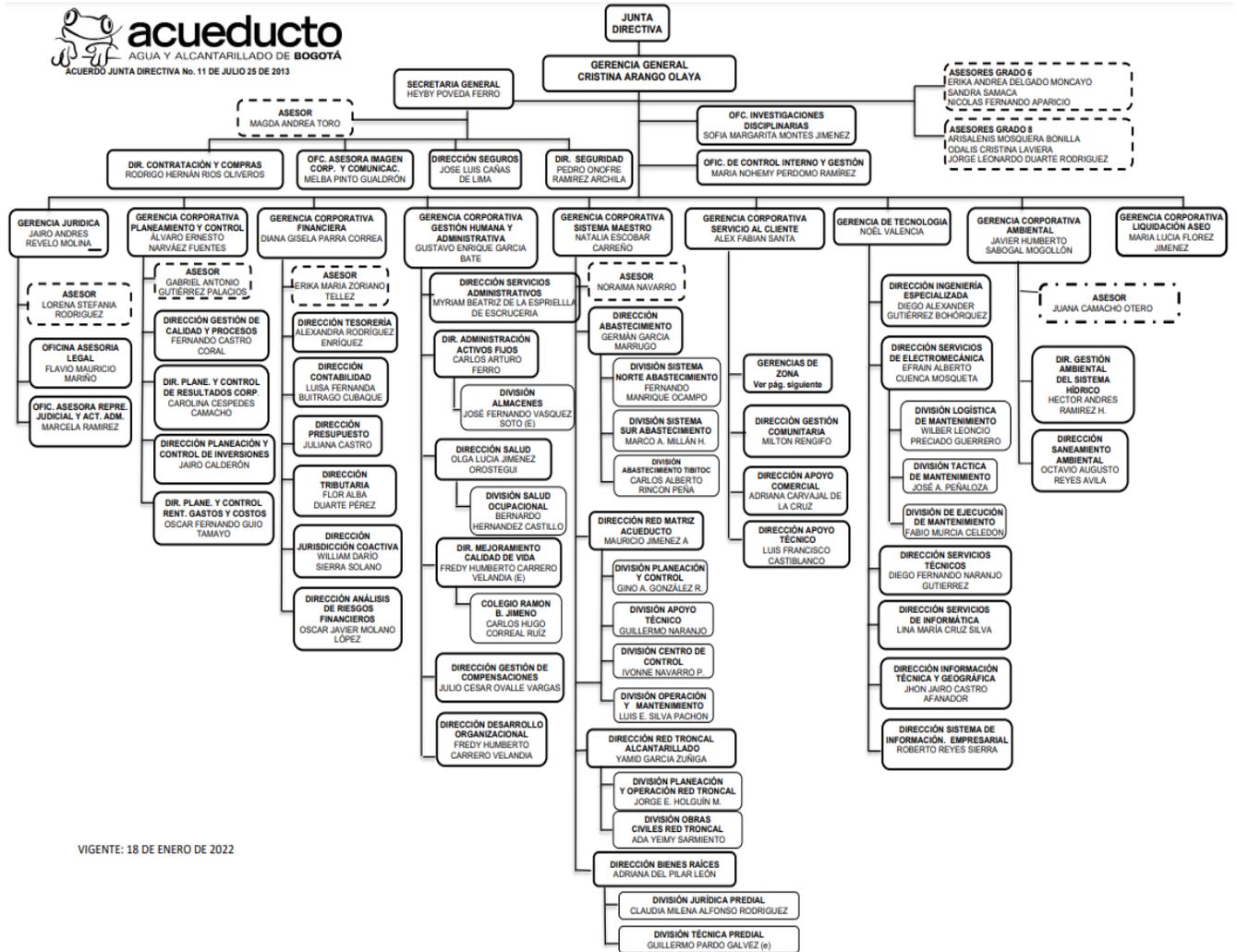
**La EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ**, fundada en 1.888, le garantiza a través de 3 sistemas de abastecimiento, servicio permanente de agua potable y alcantarillado sanitario y pluvial a casi 10 millones de personas. Más de mil kilómetros de redes matrices y diez mil kilómetros de redes locales, entregan el preciado líquido a dos millones quinientos mil predios y retiran de ellos a través de más de once mil kilómetros de redes sus aguas servidas y lluvias.

- Misión y visión

La Empresa de Acueducto y alcantarillado de los Bogotanos (EAAB) tiene por misión el “Agua para la vida, generando bienestar para la gente” con una visión de “Excelencia en la gestión empresarial del agua, compromiso y empresa para todos”. Con valores como la HONESTIDAD con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general, el RESPETO a la dignidad de todas las personas, el permanente COMPROMISO con resolver las necesidades de todos, la DILIGENCIA para cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades y la JUSTICIA actuando con imparcialidad, equidad, igualdad y sin discriminación.

- Estructura de la Entidad

La EAAB está organizada a partir de una Junta Directiva con 9 miembros (3 de ellos representan a los usuarios, con voz y voto como el alcalde que la preside), La Secretaría General, 9 Gerencias Corporativas, 5 Gerencias Zonales, 49 Direcciones y 37 Divisiones.



VIGENTE: 18 DE ENERO DE 2022

- Programas estratégicos 2020 - 2024

Haciendo seguimiento al nivel de satisfacción de estos 8 grupos de interés, midiendo el índice de transparencia, la evolución de las medidas de integridad, el plan de innovación y modernización y, aportando al Plan de Desarrollo Distrital con 36 Proyectos (16 Macro y 20 de funcionamiento), entre ellos el de Participación Ciudadana con incidencia en su gestión, ejecuta la operación de la empresa y se propone avanzar en este cuatrienio.

- Escenarios de Participación y control social

Como entidad 100% pública y para mantener una mejor interrelación con el entorno que le da su razón de ser, la empresa ha agrupado sus relaciones en 8 grupos de valor o interés, a saber: Usuarios, Comunidad, Colaboradores, Proveedores, Gobierno, Organizaciones, Medios de Comunicación y la Academia. La participación y el control social en la EAAB tiene 35 escenarios permanentes para que los usuarios presenten las propuestas que ayuden a tomar las mejores decisiones. Desde la Junta Directiva de la empresa, máximo escenario de toma de decisiones, hasta la reunión semanal, desde hace 20 años con los representantes legales de los usuarios, los vocales de control.

Para la EAAB-ESP, los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés. La caracterización de grupos de interés identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones



## ¿Cuáles son los derechos de los usuarios en la EAAB?

- A un servicio eficiente
- A participar en la gestión y control de las empresas prestadoras de servicios.
- A tarifas proporcionales
- A presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos
- A la información
- A Un contrato en condiciones uniformes
- A la correcta estratificación y régimen de subsidios

## ¿Cuáles son los deberes de los usuarios en la EAAB?

- Usar racionalmente los servicios.
- Pagar oportunamente los servicios utilizados.
- Participar como ciudadanos aportando propuestas para la toma de las mejores decisiones.

## ¿Qué es la participación para la EAAB?

Es un proceso mediante el cual los usuarios aportan sus propuestas sobre una situación dada, para incidir en su desarrollo y destino final, en un escenario diseñado para tal fin.

## ¿Por qué participar?

Porque permite a todas las personas *hacer parte de* las decisiones que afectan su la vida y permite formar mejores ciudadanos comprometidos con su propio futuro y desarrollo, el de la ciudad y el del país.

## ¿Cuál es el origen legal de la participación?

El artículo 2º de la Constitución Política prescribe que es fin esencial del estado garantizar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

## ¿Para qué sirve la participación ciudadana?

- Para lograr mayor equidad social y eficacia.
- Para superar los conflictos mediante el diálogo democrático.
- Para garantizar la transparencia en la gestión de lo público.

## ¿Qué es control social?

El control social es una forma de participación ciudadana, a través de ella la ciudadanía, individualmente o a través de iniciativas colectivas, ejercen una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales y no estatales.

Control social se convierte en el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

## ¿Por qué ejercer control social?

Porque al ejercerlo se vela por el uso racional y honesto de recursos territoriales e institucionales, por tanto, incide en la efectividad de la gestión pública, en la promoción de los organismos de control y de los procesos de participación comunitaria directa.

## ¿Cuáles son los objetivos del control social?

- Fortalecer la organización social autónoma
- Fortalecer la capacidad de las comunidades en formular propuestas viables de superación social.
- Fortalecer la interlocución social ante el Estado.
- Incidir en las decisiones, ejecución, evaluación y el control de las políticas de interés colectivo.
- Convertir la participación en un activo del Estado.

## ¿Se puede ejercer control social a la prestación de servicios públicos domiciliarios?

Sí. Los servicios públicos, como cualquier sector, pueden ser vigilados individualmente por los usuarios.

## ¿Qué ha hecho la EAAB para promover el control social?

- Permanentes charlas y talleres en instituciones educativas, entidades públicas y empresas privadas.
- Desde el convenio 01-10 de 2001 se han celebrado varios convenios interadministrativos con la Secretaría de Gobierno, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Veeduría Distrital, el IDPAC, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, Colombia Telecomunicaciones, Codensa, EPM Bogotá, Telecom y Gas Natural SA

ESP y la Cámara de Comercio de Bogotá, para promover la participación y el control social en la ciudad.

- Seis cartillas en dos ediciones, sobre Participación y control social en servicios públicos.
- Dos Diplomados con la Universidad Nacional de Colombia.
- Curso SENA de 600 horas presenciales en temas de liderazgo y control social.
- Foros y Conversatorios sobre los temas de promoción y funcionamiento del Control Social en las localidades.
- Programa Semanal de Radio: “Pacto por Bogotá”, en los 970AM de la Cadena Súper de Colombia y “LA RANA” en Acuario stereo 1010AM.

¿Cuáles son los escenarios específicos para la participación y control social en la EAAB?

- **Junta Directiva:** La tercera parte de los miembros de la Junta directiva de la EAAB, son vocales de control inscritos en la Empresa, escogidos por el alcalde mayor de terna presentada por los Vocales con los aspirantes a esos 3 puestos que han tenido la mayor votación en una asamblea de todos los vocales de la ciudad.
- **Charlas Informativas:** Todos los viernes a las 9 Am, con la intención de informar-formar para lograr una productiva participación de los vocales de control, sin importar el servicio en el que estén inscritos. Se han tratado a solicitud de ellos temas como contratación, Manejo de Cartera, Asuntos disciplinarios, Medio ambiente, Facturación, Manejo y liquidación de la factura, Medidores, Atención PQR, Vía Gubernativa, Gestión Comunitaria, Uso racional del servicio, Plan de normalización, Modernización, Operación Zonal y gestores, Consumo y Costo diario por persona y rediseño de procedimientos específicos, entre otros muchos.
- **Debates:** Se adelantan debates sobre temas específicos, que pretenden construir las propuestas que presentan los vocales, Ej: Discusión Contrato de Condiciones Uniformes, Rediseño del procedimiento para la clase de uso multiusuario, Contratación, asuntos disciplinarios, concertación con los gestores zonales, diseño de los procedimientos detallados de la participación y el control social en la Empresa, entre otros.
- Además, hay **35 escenarios** en los que se reúnen todos los 8 grupos de interés para que ellos reciban la información deseada y presenten propuestas de mejoramiento a la empresa. Escenarios con grupos como la academia, los gremios, los periodistas, el sector financiero o la comunidad, entre otros.

¿Cómo se puede ejercer control social a la prestación de servicios públicos domiciliarios?

A través de la conformación de Comités de Desarrollo y Control Social. Estos son reglamentados por La ley 142 de 1994 la cual se ocupó en el Capítulo I del Título V del *Control Social a la Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios* y la Ley 689 de 2001 que dispone, entre otros, que en todos los municipios deberán existir "Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios"

### ¿Qué son los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS)?

Son organizaciones creadas para asegurar la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión y fiscalización de las empresas que presten servicios públicos domiciliarios.

### ¿Por quiénes está compuesto un Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS)?

Están compuestos por usuarios o potenciales usuarios del respectivo servicio público.

### ¿Cuáles son los pasos para formar los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS)?

Se deben seguir tres pasos, a saber.

- 1.- Convocatoria a una Asamblea
- 2.- Realización de la Asamblea
- 3.- Registro y reconocimiento

### ¿Cómo se realiza la convocatoria?

Se hace a través de los medios de comunicación, organismos de participación u organizaciones, con el fin de constituir el Comité:

- Con una antelación de diez días hábiles
- Se indica fecha, hora y lugar de la asamblea

### ¿Cómo se realiza la asamblea?

La asamblea se realiza en la fecha, hora y lugar determinados.

- Se levanta un registro de usuarios
- Se elige presidente y secretario de la asamblea
- Se verifica el número de asistentes acreditados (En Bogotá tiene que ser mínimo 200)
- Se procede a la instalación de la asamblea
- La asamblea elige su Vocal de control y su Junta Directiva, para períodos de dos años

- Se levanta el acta de la asamblea.

¿Cuáles son los requisitos que se deben cumplir para tramitar el registro del Comité?

- Hacer constar que hubo convocatoria a la asamblea constitutiva.
- Solicitar por escrito, a la Alcaldía Mayor la inscripción del CDCS,

¿Qué documentos se deben anexar para registrar un Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS)?

- Acta de asamblea constitutiva
- Acta de nombramiento o designación del vocal de control y junta directiva
- Convocatoria a la asamblea en la cual conste el medio idóneo en que se hizo.
- Reglamento del Comité
- Relación de usuarios o potenciales usuarios en la que se indica el servicio que se va a vigilar.

¿Cuáles son las funciones del Comité de Desarrollo y Control Social (CDCS)?

1. Elegir la Junta Directiva
2. Elegir el vocal de control social
3. Proponer planes y programas a las empresas de servicios públicos para resolver las deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
4. Estudiar y analizar el monto de los subsidios
5. Buscar la concertación de la comunidad y las empresas de servicios públicos, para la expansión o mejoramiento de los servicios prestados
6. Solicitar la modificación o reforma en materia de estratificación.
7. Colaborar en campañas de racionalización de los servicios públicos domiciliarios.
8. Recibir informes del Vocal de Control Social

¿Cuáles son las funciones del Vocal de Control?

- Solicitar la inscripción del Comité ante el alcalde, quién lo reconocerá por acto administrativo.
- Solicitar la inscripción del Comité y del Vocal ante la empresa de servicios públicos correspondiente.
- Informar a los usuarios acerca de los derechos y deberes en materia de servicios públicos domiciliarios.
- Atender y tramitar consultas, quejas y denuncias
- Rendir informes trimestrales al Comité
- Postularse para ser miembro de la Junta Directiva de la empresa.

## Canales de Atención de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Dirección: Avenida 24 No 37-15. Código Postal: 111321

Teléfono: 601 344 7000

Dirección Gestión Comunitaria 601 344 7023/4

Línea: 116

Canales virtuales: Acueducto de Bogotá

Youtube.com, facebook - Twitter - Instagram

*¡Vincúlate...tu participación es fundamental para  
mejorar la prestación de los servicios públicos  
domiciliarios!*