

Modalidades de Control Social

espy

1. Comités de Desarrollo y Control Social

Esta es la figura específica y más importante de control social para las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios (ESPD) en Colombia, creada por la Ley 142 de 1994. Son organizaciones conformadas por los **usuarios** de los servicios públicos (acueducto, alcantarillado, aseo, etc.) en un municipio o distrito.

- **Función Clave:** Ejercer la **vigilancia de la gestión** y la **fiscalización de la prestación** de los servicios que ofrecen las empresas de servicios públicos.
- **Mecanismos:**
 - **Proponer** planes y programas de mejora.
 - **Estudiar y analizar** el monto y mecanismos de aplicación de los subsidios.
 - **Elegir un Vocal de Control** que representa a los usuarios ante la Junta Directiva de ESPY (si aplica según sus estatutos y la ley).



3. Mecanismos Individuales de Control (PQRS)

Aunque no son modalidades de control social en el sentido de participación organizada, representan el control más directo que ejerce el usuario de forma individual.

- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS):**
 - **Petición:** Solicitud de información, documentos o consulta.
 - **Queja:** Manifestación de insatisfacción por la conducta o acción de un funcionario o por la deficiencia en el servicio.
 - **Reclamo:** Exigencia de revisión y corrección de una facturación o la calidad de un servicio deficiente.
 - **Sugerencia:** Propuesta para mejorar la prestación del servicio.
- **Recursos:** El usuario tiene derecho a interponer **recursos de reposición** ante la empresa de servicios públicos y, en subsidio, de **apelación** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) contra las decisiones que afecten el contrato de servicios (principalmente la facturación y suspensión).



3. Audiencias Públicas y Rendición de Cuentas

La Rendición de Cuentas es un espacio obligatorio que incluye el control social como componente clave.

Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas: las empresas de servicios públicos, como entidad pública, debe convocar a los ciudadanos anualmente para presentar su gestión, lo que permite a los usuarios **evaluar, debatir y retroalimentar** la calidad, cobertura, costos y manejo financiero de la empresa.





La espy
es de todos!