

La calidad de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Pivijay Magdalena como garantía de derechos del ciudadano en Colombia

The Quality of Home Public Services in the Municipality of Pivijay Magdalena as Aguarantee of Citizen Rights in Colombia

María José Cañizares Ealo¹ y Juana Esther Molina Castañeda²

Resumen

La prestación de servicios públicos domiciliarios es un tema neurálgico para la sociedad colombiana porque se encuentra intrínsecamente ligado al enfoque de derechos fundamentales de los ciudadanos y su práctica, contrasta con esa garantía constitucional; por cuanto la realidad, es un contexto sometido durante años a la vulneración de esos derechos por la carencia de calidad, afectando el derecho a la vida digna. La indagación reflexiva del presente trabajo académico tiene por objetivo, analizar la estructura de la prestación de servicios públicos domiciliarios desde el enfoque de derechos en el municipio de Pivijay departamento del Magdalena en Colombia bajo las aristas metodológicamente diseñadas desde el enfoque cualitativo de la mano con el método hermenéutico tomando sustancialmente el carácter de lo público de los servicios públicos, la administración pública como garante de derechos con políticas públicas integrales para cumplimiento de los fines del Estado y el ejercicio democrático del control social por la participación ciudadana como posibilidad de cambio, ya que, en la mayoría de municipios son inmensas las desigualdades en la calidad de la prestación de estos servicios esenciales como el agua y la energía eléctrica donde sus costos afectan la calidad de vida de sus habitantes.

Palabras clave: Servicios públicos domiciliarios, garantía de derechos, participación ciudadana, organizaciones sociales y calidad del servicio.

Abstract

The provision of residential public services is a neuralgic issue for Colombian society because it is intrinsically linked to the approach of fundamental rights of citizens and its practice, contrasts with that constitutional guarantee; because the reality is a context subjected for years to the violation of those rights due to the lack of quality, affecting the right to a dignified life. The reflective inquiry of this academic work aims to analyze the structure of the provision of home public services from the rights approach in the municipality of Pivijay, department of Magdalena in Colombia under the methodologically designed edges from the qualitative approach hand in hand with the hermeneutical method substantially taking the public nature of public services, the public administration as a guarantor of rights with comprehensive public policies to fulfill the purposes of the State and the democratic exercise of social control through citizen participation as a possibility of change, since, in most municipalities there are immense inequalities in the quality of the provision of these essential services such as water and electricity where their costs affect the quality of life of their inhabitants.

Keywords: Residential public services, guarantee of rights, citizen participation, social organizations, service quality.

¹ Abogada titulada en la Corporación Universitaria del Caribe-Cecar (2020), candidata a especialista en la rama del derecho administrativo en la Universidad Libre de Colombia 2022-1. Correo institucional: mariaj-canizares@unilibre.edu.co.

² Abogada titulada de la Fundación universitaria agraria de Colombia (2018), candidata a especialista en la rama del derecho Administrativo en la Universidad Libre de Colombia 2022-1. Correo institucional: juanae-molinac@unilibre.edu.co.

Introducción

En el presente artículo toca un tema coyuntural, como es la prestación de servicios públicos domiciliarios con enfoque de garantía de derechos fundamentales del ciudadano, su contexto de observación es un municipio de la costa norte de Colombia llamado Pivijay, ente territorial que hace parte de los municipios del departamento del Magdalena ubicado en la parte central del mencionado departamento, poblado por 18.000 habitantes en la Zona urbana y 24.000 en el sector rural, con inmensas desigualdades en la calidad de prestación de los servicios, especialmente el agua tanto en la cabecera municipal, como en sus corregimientos, por otra lado el servicio de energía eléctrica, si bien es cierto, ha mejorado en los últimos ocho meses por el cambio de operador su mala calidad y costos afectan la calidad de vida de sus habitantes (Oficina de Planeación Municipio de Pivijay ,2019)

Desde esa perspectiva, la base investigativa el presente trabajo, tiene por objetivo analizar la estructura de la prestación de Servicios públicos domiciliarios desde el enfoque de derechos en el municipio de Pivijay Magdalena; retomando esencialmente el carácter de la esfera de lo público, del Estado como garante de esos derechos por medio de la administración pública y el ejercicio democrático del control social de la ciudadanía, a través de sus organizaciones sociales, es una maravillosa oportunidad para observar la operatividad de los derechos colectivos frente a un tema como prestación de servicios públicos domiciliarios, como complemento al derecho a gozar de una vivienda digna ,con todos los servicios complementarios que ello implica, todo ello como fundamento para la calidad de vida del ciudadano habitante del mencionado territorio

En el mismo orden de ideas, lo sustancial de lo público, permite una percepción particular desde la cual se pueden considerar o no un renglón amplio para la participación democrática, ya que no solamente se estudia la vulneración de derechos, sino también las dinámicas operativas ,desde la cual, la ciudadanía participa o se queda pasiva frente a situaciones coyunturales, como la mala calidad del agua que de acuerdo con las entrevistas realizadas para identificar la

percepción ciudadana de diez ciudadanos, el agua no es apta para consumo humano así como animal y muchas veces ni para la agricultura ; esta situación persiste desde hace más de cinco décadas a pesar del llamado Plan Maestro de Servicios Públicos para el Magdalena, la mejoría en términos de calidad no se ha logrado.

De conformidad con la situación planteada; y la persistencia e situaciones como un impuesto móvil, con cuotas porcentuales; encarecen el servicio de energía, a tal punto que es la tarifa de alumbrado público, la más elevada de la Subregión de Río, una de las más altas del departamento; resulta interesante analizar la manera como los ciudadanos se comportan ante estas situaciones; cuales son los mecanismos de participación ciudadana a que acuden; cual es el papel de los representantes del ministerio público, como apoyo al ciudadano; además del liderazgo social, que por esas causas pueden ocurrir.

Además de lo anterior, el enfoque metodológico cualitativo, permite analizar de manera compleja, las relaciones entre prestación de servicios públicos; el papel de los entes territoriales de conformidad con la ley 142 de 1994. Con la investigación acción a fin de dar a conocer el impacto de la línea de tiempo de la legislación de servicios públicos domiciliarios desde el derecho de la ciudadanía; se utiliza la hermenéutica como método; a fin de garantizar un análisis dinámico y profundo de la realidad; que trasciende más allá del territorio investigado; generando controversias, sobre la explotación de servicios públicos, por parte de entes privados, con relación a la calidad de prestación, así el deterioro de la calidad de vida.

Metodología

Se utiliza el enfoque cualitativo , que permite establecer análisis complejo a partir de la pertinencia de los servicios públicos domiciliarios en el afianzamiento del derechos de los ciudadanos; en esa dirección con el estado social de derecho; las garantías de los mismos, dentro de las concepciones de los estados democráticos; donde lo legal, lo

social, lo político y administrativo representan un conjunto de tejidos para un análisis del carácter de las leyes estatutarias y su agenciamiento en el contexto del municipio de Pivijay Magdalena. Lo importante en este tipo de investigación es la subjetividad del investigador sobre el fenómeno que estudia (Hernández, 2018).

Además, la investigación hermenéutica con el paradigma socio crítico, se aprovecha como necesidad de generar propuesta de empoderamiento de la comunidad en el marco de la participación ciudadana alrededor de los servicios públicos domiciliarios; un plan de acción para que la comunidad de líderes sociales reconozcan las necesidades de entender la garantía de derechos observada en el marco de la ley 142 de 1994; las herramientas disponibles para el ejercicio de control social y participación ciudadana. El método utilizado es la hermenéutica, por la facilidad de entender los servicios públicos domiciliarios con enfoque de derechos, dentro de la dinámica social en la cual ocurre los eventos investigados; se utiliza la investigación documental, analizando sentencias, tutelas, querrelas o reclamos desde la racionalidad en la cual se producen; además se utilizarán herramientas como la entrevista a profundidad a autoridades como personeromunicipal, líderes sociales, conservando los protocolos de la actual pandemia. (Hernández-Sampieri et al., 2014)

Desarrollo del tema

Reflexiones sobre la calidad de los servicios públicos domiciliarios desde el enfoque de derechos

El análisis de los servicios públicos domiciliarios es tan relevante como cotidiano es su mención en la sociedad, es decir, es un fenómeno generador de los conflictos sociales mundiales por ello se deben comprender las indagaciones que sobre la materia se han desarrollado a nivel internacional y nacional, por cuanto permiten tener un mayor grado de reflexión, es por ello que previo al desarrollo se revisan unas investigaciones académicas que puntualizan el enfoque delimitado del tema de este artículo.

Incoando con el nivel internacional, se parte de un trabajo de investigación desarrollado por Jiménez Pintado (2015) titulado: “Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia”, estructurado por intermedio de la Universidad de Cuenca, Ecuador; cuyo objetivo consistió en explicar las características de la prestación de los servicios públicos, la teoría general de los servicios públicos, sus características y clasificación básica, con la finalidad de puntualizar en las conclusiones generales la aplicación de la responsabilidad del Estado en la falta o deficiencia en la prestación del servicio público, mencionando sus eximentes de responsabilidad; lo que demuestra cierta similitud e interés por analizar las organizaciones o entes públicos, como se comportan frente a esta realidad; la evasión de responsabilidades, y el ejercicio de control que le corresponde a dichos organismos.

Desde el referente nacional, se encuentra el trabajo investigativo titulado “Participación ciudadana ante entes prestadores de servicios públicos domiciliarios y su importancia en el desarrollo de la competitividad regional”, en ese trabajo académico se examina también la participación ciudadana ante entes prestadores de servicios públicos domiciliarios y su importancia en el desarrollo de la competitividad regional, indagación que tiene por objetivo, identificar los recursos de participación ciudadana ante las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y su respectivo relevancia en el desarrollo y la competitividad regional, este trabajo permite dilucidar desde el concepto de competitividad la prestación de un servicio de calidad, sin dejar de lado las garantías de derecho ciudadanos (Céspedes Torres, P. A. et al., 2019).

Vale la pena, así mismo, observar este fenómeno de los servicios públicos generador de conflictos en la sociedad, desde dos aspectos trascendentales como son el estado social de derecho y la participación ciudadana con el control social.

El Estado como aparato superestructural tiene la imperativa misión de generar oportunidades a los habitantes de un territorio; sobre todo en lo que tiene que ver con políticas, leyes, disposiciones que de alguna manera están enfocadas

al bienestar de esos seres humanos; según Juan Carlos Cassagne (2015) El modelo del Estado social y democrático de comprometer directamente al marco del derecho administrativo; también a todas sus instituciones, categorías y conceptos de la administración pública.

Esta estructura jurídica, no es una tabla rasa, pasa por la formulación del concepto de derecho fundamental social, fundamento que va a permitir que la base jurídica que la soporte permita que, en realidad del contexto, la dignidad del ser humano, constituya la raíz y centro del Derecho; se puede entender entonces que además de ser reconocido como Estado Social de derecho; existan verdaderas oportunidades para dignificar la vida del ser humano, esta situación a la luz de la realidad de la prestación de servicios públicos en el municipio, deja ver como sistemáticamente se vienen vulnerando los derechos del ciudadano, afectándose su calidad de vida.

De esa manera, cuando en Colombia desde la carta política se reconoce como un estado social de derecho, en esencia, debe prepararse una estructura para su reglamentación desde el Artículo 1 se reconoce a Colombia es

Un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. (El Pueblo de Colombia, 1991)

En esa misma dirección el Artículo 2, Son fines esenciales del Estado:

Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. (El Pueblo de Colombia, 1991)

Valdría la pena entonces examinar el sustento del impuesto de alumbrado público municipal como factor lesivo para la estabilidad económico de las familias más

vulnerables del municipio de Pivijay.

Desde esa misma perspectiva, el estado social de derecho está mediatizado por unos principios; entre los cuales vale la pena mencionar el Estado Social de Derecho es el marco jurídico-político propuesto en la Constitución de 1991, dentro del cual los colombianos pretendemos construir unas nuevas relaciones con la naturaleza, basados en principios y valores como la vida, prevalencia del interés general sobre el particular, solidaridad, protección de las riquezas culturales y naturales, dignidad humana y participación ciudadana (Valencia Hernández, 2007).

Si bien es cierto, el aporte constitucional esta más enfatizado hacia el Estado Social y medio ambiente, sus principios humanistas y éticos postula uno de los pilares del estado social de derecho como lo es la dignidad humana, la cual recoge convivencia en el habitat, bienestar físico, emocional entre otro, recordando que

Los servicios públicos domiciliarios constituyen una categoría especial de los servicios públicos. Son bienes insustituibles, necesidades esenciales de la población ligadas a la existencia, calidad y dignidad de la vida humana y, en consecuencia, derechos fundamentales. Son una actividad económica. (Matías Camargo, 2015,p165)

El apoyo que ejerce la personería municipal de Pivijay, debe ser, de un acompañamiento más dinámico, sobre todo que la comunicación sea más proactiva, pero, sobre todo, dejar rutas de acción ciudadana para enfrentar casos de vulneración de derechos ciudadanos.

Los servicios públicos domiciliarios se prestarán directamente por cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación. La ley determinará las entidades competentes para fijar las tarifas. (Enamorado-Estrada & Navarro-Suárez,2017, p. 233)

Es importante mirar cómo hay construido un discurso ético jurídico , como se refiere González, D. M., & Tobón, M. L. T. (2018) anteponen la dignidad humana como uno de los pilares a través del cual se dimensiona el estado Social de derecho;

la dignidad humana es considerada una dimensión del Estado humanista, que considera importante para el bienestar de la persona humana, donde se pueden vislumbrar categorías conceptuales como el derecho a una vida digna, la salud, a tener un empleo en condiciones no degradantes. Merced a lo anterior, se habla de la calidad de vida; pero las condiciones en que viven gran parte de los colombianos, comprometen muy significativamente los derechos fundamentales de la persona; para ello las condiciones de la vivienda, o temas tan coyunturales como el desempleo, operan negativamente en contra de la dignidad humana. En un estado humanista como actividades tan inhumanas, como el suministro de agua sin los requerimientos de potabilidad y se deja una empresa prestar un servicio en tan deplorables condiciones.

Desde otra perspectiva, la noción de servicios públicos domiciliarios, distinguiendo de la noción global de servicios públicos; siendo que los domiciliarios corresponden con los servicios públicos relacionados con la vivienda digna; entre ellos el servicio de agua potable, aseo, alcantarillado, gas natural y energía; desde el precepto legal, de acuerdo con la Carta política el Congreso de la República expidió la Ley 142 de 1994, “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones” (Congreso, 1994). Según el ordenamiento legal, los Servicios Públicos Domiciliarios actualmente son el acueducto, el alcantarillado, el aseo, la energía eléctrica y el gas domiciliario. (Congreso, 1994, art.1º). De esa manera, mediante la sentencia No. T-578 de 1992, se declara taxativamente que se trata de “... una categoría especial de los servicios públicos, los llamados ‘domiciliarios’, que 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” (1992).

El análisis cualitativo de esta información permite hacer una conjetura, anteponiendo fracturas al goce pleno de derechos, como gozar de un servicio de agua potable en términos de calidad; por lo cual se coteja el servicio público

alrededor de cobertura, calidad. En esa coyuntura la participación de entes privados en la prestación de servicios, colocan a entes el estado frente a la vigilancia de la prestación de dichos servicios; en muchas ocasiones operando en detrimento de los intereses de la comunidad, a favor de las ganancias de las empresas particulares; en esa dirección lo público se vuelve subjetivo; pero la participación ciudadana y el control social, puede ayudar a intervenir y modificar dicha realidad.

En consecuencia, Los domiciliarios son servicios públicos esenciales para la vida del ser humano, lo cual es constitutivo de sus derechos fundamentales, entendiéndose estos como condiciones especiales sin los cuales la vida y dignidad del ser humano se degradan, en su triple dimensión como ser físico, que necesita unas condiciones de vida, ser síquico, en cuanto es sensorial y racional y ser social que establece un conjunto de relaciones sociales (Russo, 2004, p. 36). Son considerados bienes insustituibles y su prestación erogan una actividad económica, que debe mantener el propósito debe buscar la satisfacción de las necesidades esenciales de la población, en beneficio del mejoramiento de su calidad de vida y de la materialización de sus derechos fundamentales.

La intervención comunitaria, en el municipio de Pivijay, demuestra como sistemáticamente las entidades públicas, no representan una alta confiabilidad como garantes de los derechos del ciudadano; la participación de los colectivos como comités de consumidores, se constituyen como requisitos para conservar formalidades, sin embargo, no ejercen un papel muy dinámico en el apoyo a necesidades ciudadanas, cuando se considere se hayan vulnerado sus derechos.

En lo referente al tema de servicios públicos es importante entender los recursos con que cuenta el ciudadano para hacer valer sus derechos, en este sentido la participación con los vocales de control, como instancias que garantizan presencia de los usuarios en el seno de las organizaciones como juntas directivas locales, comisiones de regulación; donde los vocales de control representan el ente más visible del control social de servicios públicos domiciliarios.

Desde el punto de vista legal, la participación social en el papel es abierta a la ciudadanía, sin embargo Los usuarios de los servicios públicos domiciliarios no tienen ninguna representación democrática al interior de las Comisiones Regulatoras a través de los cuales se delinear aspectos de gran importancia y el impacto que para ellos puede tener, lo cual da cuenta de una restricción de derechos, siendo uno de los aspectos cruciales las fórmulas para la fijación de tarifas ya que se ha establecido cuando hay suficiente competencia para decretar la fijación libre de las mismas; su participación se limita a dar opiniones sobre los modelos tarifarios, cuando se publican los proyectos de las resoluciones o cuando se convocan audiencias públicas en forma eventual o aleatoria y deficientemente publicadas (Ley 142 de 1994, art.71,73.11 y 88).

En términos generales el papel de los vocales de control, si bien en algunas comunidades puede ser significativo, sin embargo, no tienen un alto impacto, que redunde en las afectaciones constantes, por aspectos tarifarios, calidad de los servicios, cobertura; poniendo en cuestionamiento el ejercicio de procesos democráticos, es así como herramientas como las querrelas, reclamos y acciones de cumplimiento, demuestran las inconformidades crecientes de los usuarios.

En consideración de lo expresado anteriormente, el impacto que tiene la prestación de servicios públicos sobre los ciudadanos, es totalmente; la prestación de servicios de agua, para justificar la mala calidad de la prestación del servicio, evade a través de la inexistencia de fuentes o cuerpos de agua cercanos; el deterioro del agua de Caño Ciego no es una prioridad para el ente territorial, mucho menos, para la empresa prestadora de servicios; las políticas locales no dan soluciones de fondo a un problema como lo es la mala calidad del agua. Las empresas prestadoras vulneran los derechos del ciudadano, con la anuencia del ente territorial.

Las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, aprovechan los vacíos de una legislación lapsa en la garantía de derechos ciudadanos.; por ejemplo la de suministro de energía eléctrica; hace unos cálculos

tarifarios para usuarios provisionalmente sin medidor; aumentan los costos de servicios, aprovechando la falta de control y recursos de que puede hacer uso el ciudadano; se apegan a las tutelas como recurso individual, pero ante caso similares, siguen actuando en contra del derecho del ciudadano.

La situación estructural de la prestación de Servicios públicos domiciliarios desde el enfoque de derechos en el municipio de Pivijay Magdalena

La situación de prestación de servicios público en el municipio de Pivijay; considerando los tres servicios básicos se encuentran en la siguiente situación.

El gas domiciliario; tiene una cobertura en la cabecera municipal del 65%, de cobertura principal entre estratos 1 y 2, con subsidio de matrícula del municipio de Pivijay; con cobertura para zona rural de cuatro corregimientos, entre ellos Medialuna, Piñuelas, Paraíso y las Canoas de la zona rural; 7 no cuentan con el servicio; los 5 usuarios entrevistados en la zona rural hablan de un servicio eficiente; cuyos costos son cómodos para la población de escasos recursos; según fuentes de la oficina de planeación (2019), la cobertura se aumentara a los corregimientos del Carmen del Magdalena y las Piedras.

La mayoría de los habitantes de las zonas rurales, pertenecen a estratos 2 y 3; en algunos hogares todavía se cocina con leña, afectándose la calidad de vida de muchos habitantes de la zona rural; el servicio de gas natural ha ido creciendo en cobertura geográfica; pero en algunos corregimientos, según la empresa prestadora no todos o hacen de manera inmediata a pesar de las ofertas especiales a personas u hogares pertenecientes a los estratos bajos; este servicio puede calificarse según los usuarios como eficiente; pero persiste la problemática de baja cobertura en la zona rural.

Además de lo anterior, según informe del personero municipal Ernesto Sierra; la mayoría de querrelas en el servicio de gas natural, corresponden con cobros por reconexión; o cobros altos tarifarios; en términos generales según el

entrevistado, los casos solicitantes por prestación de servicio de gas son significativamente más manejables y menos frecuentes que las efectuadas por los demás servicios.

Empresa de Servicios Públicos Gases del Caribe hacen parte de las empresas Privadas, que la ley 142 de 1994 presta el servicio de distribución y comercialización de gas natural en gran parte de los municipios de los departamentos del Atlántico, Magdalena, Cesar y Bolívar ; tienen según ellos a más de un millón de usuarios en la Costa Caribe y actualmente se cuenta con una cobertura mayor al 89% en estos departamentos, para el caso de Pivijay tienen asiento desde el 2011 aumentando su cobertura rural entre el 2012 y 2015. (en <https://gascaribe.com/donde-estamos/>).

En el caso del gas natural, los usuarios del servicio acuden directamente a la oficina de reclamos ubicada en la localidad; en muy pocas ocasiones dicen haber tenido que interponer recursos de restitución de derechos; el defensor público Manuel del Valle, expresa que los usuarios soliciten más orientación para interponer recursos jurídicos por el servicio de energía; dice además que el gas natural es un servicio con aceptación de la comunidad.

A pesar de lo anterior, zonas muy dispersas como el Playón, Bella en San Pedro de La Corona, la prestación de servicios se vuelve muy difícil, por el tema de redes; lo que opera en contra de las zonas dispersas, que son muchas en el municipio, incluso en instituciones educativas; como el Martirio, Calle Larga las instituciones educativas no pueden contar con ese servicio.

Desde el análisis cualitativo; la ruralidad; la mala calidad de las vías; la dispersión geográfica, acentúan las desigualdades y afectan ostensiblemente los habitantes de las zonas rurales; mientras que factores como el desempleo, pueden incidir en la cultura de pago; cuya cuota está por encima del 10%, a pesar de las módicas tarifas.

Desde otra perspectiva, el tema de la prestación del servicio de agua potable es más coyuntural la fuente hídrica de base de suministro es el Caño Ciego

o Schiller; el descuido con las fuentes hídricas predominantes en la región han generado sedimentación, a punto que su caudal, se ha disminuido en una tercera parte; en ocasiones con desvíos para hatos ganaderos; la empresa prestadora de servicios, perteneció al municipio; los malos manejos, fueron disminuyendo su eficiencia, en el 2010 fue entregada a aguas del Magdalena, bajo la administración de Carlos Alfonso Severini; es recuerda, por el municipio en el 2013; actualmente administrada por la empresa SEMSA.

El problema central del agua en el municipio es la baja calidad; catalogada como un agua no apta para el consumo humano; el agua potable desde los años 70 causó gran parte de los movimientos sociales y movimientos cívicos; según el sociólogo Castro (2019); las instituciones públicas, movimientos sindicales y movimientos estudiantiles; tenían entre sus reivindicaciones el mejoramiento del servicio de agua; a pesar de haberse reemplazada gran parte de la tubería de asbesto cemento; más de 2 kilómetros de esta tubería siguen contaminado; a partir de la promulgación de la ley 142 de 1994, la alianza entre lo público y lo privado, comenzó a visionar la prestación del servicio públicos, con criterios de rentabilidad; la mala administración de la empresa prestadora del servicio de agua; no solo ha afectado la calidad de vida de los habitantes de este municipio; por causas del pasivo pensional muchos trabajadores de la empresa EMSERPI, tuvieron que interponer demandas contra el municipio.

La persistencia de la mala calidad del agua por más de 50 años, en un municipio considerado pujante en el Magdalena, es una muestra del deterioro de lo público; como coadministrador de prestación de servicios; pero además, muestra una alta tolerancia del Estado; con problemas que afectan la calidad de vida de los lugareños; aun en la cabecera municipal; los altos índices de corrupción administrativa generalizados en el país, generan descontento en corregimientos como Media Luna, con acometidas, pero sin agua. Hoy una empresa privada sigue suministrando un servicio de mala calidad, mientras que la ciudadanía, se ha refugiado en la cultura del dejar pasar; pocos recursos en derecho se interponen por

el agua; el liderazgo social se ha vuelto más tolerante con estas situaciones estructurales; según usuarios de la zona urbana; además de mala calidad, hay viviendas donde el agua llega solo una vez por semana; es importante analizar el principio de corresponsabilidad que les corresponde a los entes territoriales.

De esta forma, lo sustantivo el derecho internacional como la observación general Número 15 del Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales de las Naciones Unidas para la garantía al derecho fundamental al agua potable, esto en concordancia con lo dispuesto en la jurisprudencia de las altas cortes; en ese sentido el llamado mínimo vital de agua potable para seres humanos en estado de debilidad manifiesta, es protegido puntualmente en la carta magna colombiana, tanto local como nacional. Merced a lo anterior La Corte Constitucional ha estructurado una línea jurisprudencial muy sólida del derecho al agua potable; incluso respecto a la suspensión del servicio de acueducto por falta de pago y ha definido las condiciones para que las empresas se abstengan de suspender el servicio, así como la cantidad mínima necesaria para la subsistencia; el cumplimiento de estas sentencias, es donde se puede establecer la línea delgada del derecho, atomizado por los intereses de las empresas privadas.

Además del análisis anterior, la ruralidad empaña aún más la prestación del servicio de agua; fuentes de agua como el Caño de la Hierba, el arroyo de Caraballo y espejos de agua en veredas, han disminuido notoriamente. La ausencia de macroproyectos, que posibiliten traer el agua del Río Magdalena, para estas zonas muy cercanas a él mismo; son una muestra más de los pocos criterios de inversión pública, priorización de necesidades.

Desde ese punto de vista, la sentencia de la Corte Constitucional T418 de 2010 dispone de varias reglas en defensa de este derecho como fundamental; entre ellas se considera: 1. Cuando la prestación se vuelve dramática, intermitente y esporádica. 2. Cuando se deterioran las condiciones básicas de prestación del servicio, pues se cuenta con un inadecuado servicio de acueducto. 3. Cuando una

comunidad no dispone ni accede a agua de calidad para el consumo humano. 4. Cuando se toman acciones positivas que implican limitar la disponibilidad o el acceso al agua (Corte Constitucional de Colombia, Sala de Tutela, sentencia T-418 de 2010. Magistrada Ponente [M P] María Victoria Calle Correa).

Abordando otra temática; con la prestación del servicio de energía; es uno de los más masificados; el de mayor demanda de tecnología, por la complejidad del suministro de energía; sin embargo; las constantes interrupciones del servicio, los altos costos que se vienen manejando paulatinamente; más el caso de un impuesto de servicios de alumbrado público, con un porcentaje mayor que un dígito; es una muestra más de como predominan los intereses de las empresas privadas, por encima de lo público.

Con base en las consideraciones anteriores puede decirse que en el municipio de Pivijay Magdalena; la calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, es diferencial; el servicio de agua a pesar de la consideración del mínimo vital expresado por la corte suprema; es la tanquera que pone en riesgo la calidad de vida; alternamente han surgido en los últimos tres años, tres empresas procesadoras de agua potable, las familias que pueden comprar el agua tratada lo hacen; mientras que las escasas recursos la consumen tal como viene de la empresa, con alto contenido de cloro, con baja potabilidad. Resulta inconcebible pensar que esta situación haya sido una cadena de vulneraciones del derecho a la vida sana, a la salud; a gozar de servicios públicos de calidad tal como se ha reiterado en todas las jurisprudencias.

En otra dimensión, el servicio de energía eléctrica es la que más ha generado recursos de reclamación por parte de los usuarios; las modificaciones de las tarifas; los cortes frecuentes; el cobro de reconexión, pero el favor ponderador de la carestía del servicio es el impuesto de alumbrado público, el cual puede ser analizado a profundidad y ser tutelado, para buscar; una solución a este impuesto que crece con el consumo exponencialmente; al compararlo con tarifas de servicios de alumbrado público de municipios cercanos como Salamina y Cerro de San

Antonio, aparecer como factor generador de carestía del servicio.

Visión de un plan de acción enfocado hacia la comunidad para su orientación en la prestación de Servicios públicos domiciliarios desde el enfoque de derechos con calidad

Inicialmente se postulan las bases jurídicas para la acción, para después hacer una propuesta global de plan de acción; que requiere del esfuerzo interinstitucional, sobre todo, dese del ciudadano de participar; compromiso de autoridades garantes del servicio; dar conocimiento al administrador del ente territorial, en cabeza del alcalde, para facilitar y apoyar acciones ciudadanas en defensa de sus derechos. Las consideraciones jurídicas de base son las siguientes: Seguidamente, en ese mismo marco constitucional, el Artículo 365, que consagra que:

Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurarse 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. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que, en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita. Es precisamente en este artículo que le da un matiz muy peculiar al trabajo, por las responsabilidades estatales establecidas en el mismo. En ese mismo orden de ideas, el Artículo 366. Que se refiere al bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable. Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre

cualquier otra asignación. Este artículo de igual manera afianza el tema de derechos sociales de la comunidad, frente al tema de ser beneficiarios de un programa de servicios públicos domiciliarios.

Además de lo anterior, es importante estimar también, el Artículo 369, el cual establece que La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios. Bajo esta perspectiva se abre el espacio para el control social sobre prestación de servicios públicos domiciliarios, también en relación con derechos ciudadanos.

De igual manera, en el Artículo 370. Estipula que 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. De aquí se refuerza como se puede entender lo público, lo estatal desde el marco de los servicios públicos domiciliarios.

Desde otra perspectiva, la ley marco de servicios públicos, definida como ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones; desde los artículos iniciales se puede vislumbrar el contenido y alcances de dicha legislación: Artículo 10. Ámbito de aplicación de la ley. Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; a las actividades que realicen las personas prestadoras de servicios públicos de que trata el artículo 15 de la presente Ley, y a las actividades complementarias definidas en el Capítulo II del presente título y a los otros servicios previstos en normas

especiales de esta Ley.

En ese marco, en el Artículo 20. Intervención del Estado en los servicios públicos. El Estado intervendrá en los servicios públicos, conforme a las reglas de competencia de que trata esta Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336, y 365 a 370 de la Constitución Política, para los siguientes fines: 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, ampliación permanente de la cobertura mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios, atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico, 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, prestación eficiente, libertad de competencia y no utilización abusiva de la posición dominante, obtención de economías de escala comprobables, mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de su prestación (Incisos 2.1 al 2.6, ley 142 de 1994).

En ese mismo contexto, Artículo 30. Instrumentos de la intervención estatal. Constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata esta Ley, especialmente las relativas a las siguientes materias: Promoción y apoyo a personas que presten los servicios públicos, gestión y obtención de recursos para la prestación de servicios, regulación de la prestación de los servicios públicos teniendo en cuenta las características de cada región; fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, evaluación de las mismas, y definición del régimen tarifario, Control y vigilancia de la observancia de las normas y de los planes y programas sobre la materia, organización de sistemas de información, capacitación y asistencia técnica, así como protección de los recursos naturales, otorgamiento de subsidios a las personas de menores ingresos, estímulo a la inversión de los particulares en los servicios públicos, respeto del principio de

neutralidad, a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.

Con base en el acervo jurídico anteriormente expuesto se propone el siguiente ejercicio democrático de participación ciudadana

- ✓ Promover un cabildo abierto, ante autoridad municipal y concejales para examinar el estado de cosas de la prestación de servicios públicos domiciliarios con la siguiente hoja de ruta.
 - Taifas del servicio de alumbrado público, con examen del impuesto, decreto reglamentario, posibles salidas a la situación.
 - Situación de vulnerabilidad de las familias, que eventualmente no tienen medidor, y la empresa efectuó cobros excesivos.
 - Situación de la fuente de agua Caño Ciego, futuro y compromisos institucionales.
 - Activación de una oficina alterna a atención al ciudadano, específicamente en el tema de prestación de servicios públicos domiciliarios, en red con la federación colombiana de consumidores y la superintendencia de servicios públicos.
- ✓ Crear el comité municipal de consumidores con capítulo servicios públicos domiciliarios, para ejercer veeduría, seguimiento a estudios de potabilidad del agua; seguimiento a los compromisos de autoridades de servicios públicos; los cuales deben actuar como garantes de derechos del ciudadano.
- ✓ Involucrar a los personeros estudiantiles, en conocimiento y defensa de derechos del ciudadano en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios.
- ✓ Elevar al consejo municipal un acompañamiento para facilitar el apoyo ciudadano, tratando que se involucre como uno de los temas agendados en el segundo semestre del 2022.

De esta manera, se establecen los diálogos con líderes para conocer mejor el marco jurídico para la acción eficiente, buscando enfrentar problemáticas que tanto afectan la calidad de vida de los coterráneos.

Discusión y resultados

La primera parte del análisis corresponde con el papel del Estado frente al tema de servicios públicos; inmediatamente comienzan a emerger aspectos coyunturales, que permiten hacer un análisis complejo de la calidad de prestación de los servicios públicos domiciliarios; el primero de ellos es la constitución de lo público como herramienta contextual; es decir al analizar las políticas en materia de servicios públicos, se incorporan como los puntales de concordancia con la legislación, dan piso a lo administrativo. En esta vertiente, el encuentro entre lo público y lo privado debe exacerbar la garantía del goce de unos servicios públicos de calidad; racionales con las necesidades; a lo largo del análisis del artículo se encuentra que el diagnóstico efectuado en la prestación de servicios públicos en el municipio presenta una mala calidad; principalmente en lo que tiene que ver con servicio de energía y agua potable; pero estructuralmente el desmedro de las administraciones municipales, con prácticas administrativas infidentes, que dan como resultado participaciones privadas no consecuentes con la garantía de derechos de los ciudadanos; que pueden llegar incluso a afectar la calidad de vida de los habitantes de este territorio.

En concordancia con lo anterior, históricamente en el municipio, administro el servicio de agua una empresa de carácter mixto y dos privadas; estas dos últimas amparadas en políticas regionales y departamentales; para analizar dicha situación se puede analizar el aporte de Merchán (2018), que de acuerdo con la encuesta realizada por el DANE específicamente en el periodo del año 2005, el Departamento del Magdalena presentaba problemas de cobertura y calidad; la primera con una cifra del 84.2% en Acueducto y del 51.7% en lo concerniente al servicio de Alcantarillado. Esta realidad, estaba marcada, además, por la necesidad insustancial de enfrentar dificultades administrativas que tiene que ver con inestabilidad de algunas empresas

asociadas para la continuidad en la prestación del servicio y la calidad del agua.

Mientras eso tiene lugar el tema de los servicios públicos, su mejoramiento constituía uno de los asuntos más tocados en los debates; la informalidad de la ciudadanía se patentiza en más de un centenar de tutelas, por baja cobertura de agua potable en Pivijay según datos de la personería municipal (2021), las inconformidades por tarifas tenían el máximo peso de esas tendencias; en particular por la particularidad de un impuesto de sobretasa del 16 %, facturado como alumbrado público, convirtiéndose en un factor de encarecimiento tarifario, aprobado por el consejo municipal en el año 2016; demostrándose de esta manera la inserción del deterioro de lo público; vulnerando lo que Jiménez denomina servicios públicos en el marco del estado constitucional de derecho (2015), situación que no solo atenta contra todas las garantías de derechos de los ciudadanos; sino que además administrativamente se favorece a la empresa prestadora de servicios.

Además de lo anterior, si se hace un análisis profundo los servicios públicos como estructura de derechos ciudadanos, constituyen un eje esencial del bienestar y desarrollo humano, su singularidad debe ser considerada como esencial, en términos de la ley 142 del 1994, sino que se constituye, además, en complemento de la garantía de otros derechos, de la prestación de servicios de educación, salud, educación entre otros. Dada su importancia estructural Céspedes Torres, (, 2019) identifica a los servicios públicos domiciliarios como factor de competitividad regional, que además es esencial en materia de derechos del ciudadano.

Desde otro punto de vista, la prestación de servicios públicos está integrada a la participación ciudadana; de alguna manera cuando se utilizan mecanismos de participación ciudadana, o se disponen de organismos descentralizados para establecer vigilancia o control; a pesar de la prevalencia de la vulneración de derechos por más de dos décadas la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sigue siendo el talón de Aquiles de la administración pública en el municipio de Pivijay. En consecuencia, órganos como el consejo municipal ha tenido actuaciones contrarias a las garantías de derechos en materia de servicios; ya que aspectos tan estructurales, no son analizados

con profundidad y la toma de decisiones finalmente corresponde con componendas políticas de intereses distintos a los del ciudadano.

El análisis profundo de esta situación permite hacer una conjetura, que contradice la estructura misma del derecho, el bienestar social de la comunidad, con la prestación inadecuada de los servicios públicos en términos de calidad; por lo cual se coteja el servicio público alrededor de cobertura, calidad. En esa coyuntura la participación de entes privados en la prestación de servicios, se analizan fisuras de ruptura que contradicen la ley, que tibiamente presentan garantías formales; pero que en el fondo terminan siendo aprovechados por las empresas prestadoras, que en casos como el del municipio de Pivijay sus políticas de rentabilidad, sin tener en cuenta la naturaleza del servicio que se presta; como afecta los derechos de los ciudadanos.

Finalmente, la ciudadanía como fruto del control social se manifiesta muy tenuemente, los casos separados por tutelas, quejas, derechos de petición; independiente de los resultados; no han logrado estructurar organizaciones veedoras de control social; la cultura de participación se individualiza coyunturalmente cuando un ciudadano ve comprometido sus intereses. Existen nuevas formas de vulneración de derechos, los estimados de consumo, no tienen forma de controlar, donde son constantes las tasas de lucro empresarial; pero son adaptaciones que perjudican los ingresos para familias muy vulnerables.

Conclusiones

En esta oportunidad, se revisó la prestación de servicios públicos domiciliarios, en un municipio de Colombia cuya vulneración constante de los derechos fundamentales de sus ciudadanos, ha hecho carrera por décadas; el examen evidencia debilidades en materia de derechos, aprovechados por empresas prestadoras privadas, que, ante el abandono estatal, siguen vendiendoun agua potable no solo de mala calidad sino en muchos casos insalubre

La Administración municipal en unión con los prestadores directos de los servicios por descentralización de funciones, siguen condenando el Caño Ciego a su muerte lenta por sedimentos y vertimientos, ya que no realizan el mantenimiento que permita al recurso natural su sostenibilidad, impactándolo continuamente sin mitigación alguna. Se necesita hoy que la ciudadanía ejerza control con fundamento en la herramienta constitucional y legal de la participación ciudadana por medio de acciones directas mediante acciones de tutelas, colectivas e incluso las de grupo o en su defecto mediante la protesta social, para que se hagan acciones coordinadas entre ciudadanía con autoridades, para que sean garantes de los derechos del ciudadano con búsqueda de dar además protección del ambiente como de los recursos naturales que se ven afectados por la mala calidad y la infraestructura deficiente de todo el proceso; tanto de la prestación a los hogares como a los impactos que ocasionan ambientalmente en vertimientos. Ha quedado evidente en esta revisión académica que la situación de la prestación de los servicios domiciliarios en los municipios de Colombia, no es una vulneración eventual de los derechos del ciudadano, sino por el contrario, un quebrantamiento reiterado y permanente que ha hecho cultura en posiciones conformistas de autoridades públicas con la excusa de no poseer en la mayoría de los casos los recursos para la inversión y delegando en los particulares esa obligación sin mayor supervisión de su actuar, es decir, una permanente desidia explicada en la negligencia de la autoridad.

Esa negligencia de las autoridades administrativas municipales; es necesario iniciar un cambio, con diálogos abiertos, consensuados buscando puntos de encuentro a situaciones tan coyunturales como el consumo de agua impotable por parte de chadianos que no tienen otra oportunidad sino, convivir con el riesgo de afectar derechos fundamentales, como su salud, la vida digna, las acciones ciudadanas, pueden catapultar la gestión hacia el cambio; los diálogos democráticos y el respeto por la ciudadanía.

Referencias

- Cassagne, J. C. (2011). La transformación del procedimiento administrativo y la LNPA (Ley Nacional de Procedimientos Administrativos, Argentina). *Derecho PUCP*, 67, 29–45. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201102.001>
- Céspedes Torres, P. A., Leguizamón Guerra, M. I. & Ducuara Vera, D. A. (2019), Participación ciudadana ante entes prestadores de servicios públicos domiciliarios. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/10774>
- Corte Constitucional de Colombia, Sala de Tutela, sentencia T-418 de 2010. Magistrada Ponente [M P] María Victoria Calle Correa. <https://www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA/2010/T-418-10.htm>
- Corte Constitucional de Colombia. Magistrada Ponente Cristina Pardo Schlesinger. (2019). Sentencia T-012 de 2019 (p. 102). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/t-012-19.htm>
- El Congreso de la República de Colombia. (1994). *Ley 142 de 1994. Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.* (p. 56). https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=2752
- Congreso de Colombia. (2011). Ley 1437 De 2011. *Diario Oficial*, 2011(47), 115. <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/co/co055es.pdf%0Ahttp://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley143718012011.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2021). *Ley 2080 de 2021 Por medio del cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1427 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción* (p. 46). [https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY 2080 DEL 25 DE ENERO DE2021.pdf](https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%2080%20DEL%2025%20DE%20ENERO%202021.pdf)
- Consejo de Estado Sala de consulta y Servicio Civil Consejero ponente Germán Alberto Bula Escobar. (2016). *Sentencia del veintidós (22) de febrero de dos mil dieciséis (2016) Radicación número: 11001-03-06-000-2014-00259-00(2236)* (p. 47). [https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/11001-03-06-000-2014-00259-00\(2236\).pdf](https://www.consejodeestado.gov.co/documentos/boletines/PDF/11001-03-06-000-2014-00259-00(2236).pdf)
- El Pueblo de Colombia. (1991). *Constitucion Política de Colombia 1991* (p. 150). <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>
- Enamorado-Estrada, J., & Navarro-Suárez, D. del C. (2017). *Perspectivas ambientales contemporáneas* (Universidad Simón Bolívar (ed.); 1a ed.). <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/4696>
- Free Word Centre. (2016). The Right to Protest: Principles on the protection of human rights in protests - ARTICLE 19. Article 19, 27. https://www.article19.org/data/files/medialibrary/38581/Right_to_protest_principles_fina_l.pdf
- Guerra G., Y. M., & Guecha, C. N. (2006). La responsabilidad del estado, una obligación de indemnizar perjuicios. *Diálogos de Saberes*, 25, 193–210. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1967>

- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Capítulo 12: El inicio del proceso cualitativo. In *Metodología de la investigación* (6a ed., pp. 357-406). McGraw Hill/ Interamericana Editores S. A. de CV.
<https://administracionpublicauba.files.wordpress.com/2016/03/hernc3a1ndez-samipieri-cap-12-el-inicio-del-proceso-cualitativo.pdf>
- Jiménez Pintado (2015)- Justicia, C. D. D. Y. (2015). Los servicios públicos en el estado constitucional de derechos y justicia.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22158>
- Martínez Moscoso, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el Siglo XXI. In C. de E. y Publicaciones (Ed.), *Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de los servicios públicos* (Issue July, pp. 181-219).
https://www.researchgate.net/publication/307513438_LA_PRESTACION_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS_DE_CALIDAD_EN_EL_SIGLO_XXI
- Matías Camargo, S. R. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: Su prestación, regulación y control. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 63, 163-194. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>
- Mendieta, D., & Tobón, M. L. (2018). La dignidad humana y el estado Social y democrático de derecho: El caso colombiano. *Revista de Estudios Constitucionais, Hermeneutica e Teoria Do Direito RECHTD*, 10(3), 278-289.
<https://doi.org/10.4013/rechtd.2018.103.05>
- Oficina de Planeación Municipio de Pivijay (2019) Servicios Pulidos domiciliarios, informe sectorial.
- Merchán Ramírez, J. (2018). *Implementación de la Política Pública Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento en los departamentos del Magdalena y del Guaviare 2008-2015* (Doctoral dissertation, Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 2018.).
- Parco, G. A. R. (2013). El ejercicio y limitación de los derechos fundamentales de los reclusos: análisis normativo y de la jurisprudencia emitida por el Tribunal Constitucional. Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUMcatólica (Perú).
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4775>
- Rodríguez, G. A., & Muñoz Ávila, L. M. (2009). *La participación en la gestión ambiental: un reto para el nuevo milenio*. Colección Textos de Jurisprudencia Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8893>
- Valencia Agudelo, GD (2004). Metamorfosis del Estado: de empresario a regulador: El caso de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. *Ecos De Economía: Revista Latinoamericana de Economía Aplicada*, 8 (18), 7-32. Obtenido de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ecos-economia/article/view/2011>
- Valencia Hernández, J. G. (2007). Los principios y valores del estado social de derecho como marco jurídico • político para la resolución de los conflictos. *Gestión y Ambiente*, 10, 105-

112. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/22728/1382-6693-1-PB.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
Word Bank Group, & Program, W. W. and S. (2016). *Private sector provision of water and sanitation services in rural areas and small towns: the role of the public sector*
Country Report: Colombia (pp. 1-62).
[https://www.wsp.org/sites/wsp/files/publications/WSP SPI Country Report - Colombia final.pdf](https://www.wsp.org/sites/wsp/files/publications/WSP_SPI_Country_Report_-_Colombia_final.pdf)