

## Fundamentos teóricos de un modelo de formación ciudadana para servicios públicos

Theoretical foundations of a citizen training model  
for public services

Fondements théoriques d'un modèle de formation des citoyens  
aux services publics



Depósito Legal: pp1076026012021  
ISSN: 0013-1084  
Depósito legal digital: D0201801000  
Nº 40- AÑO 2021

**Elena del Pilar Meléndez Tapias**

[elenamelendezdoctorado@gmail.com](mailto:elenamelendezdoctorado@gmail.com)

 <https://orcid.org/0000-0002-1178-4571>

Alcaldía de Cartagena. Colombia

Artículo recibido en mayo y publicado en agosto 2021

### RESUMEN

*El objetivo del presente artículo es analizar fundamentos teóricos de un modelo de formación ciudadana para servicios públicos, con atención en los lineamientos legales y la prestación de los servicios en un entorno determinado, con la participación de los ciudadanos, las entidades oficiales que deben garantizar el servicio, las empresas prestadoras de servicios y los organismos de control. Esta investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, de tipo mixto. El servicio público de aseo tiene gran repercusión en la calidad de vida de una comunidad, de allí que requiera la atención y la participación activa de todos los implicados en el proceso, quien lo recibe, quien lo presta y quien lo vigila; del conocimiento que cada uno tenga de sus derechos y obligaciones depende su eficiencia y calidad.*

**Palabras claves:** Modelo de formación, Servicios públicos, Servicio de aseo.

### ABSTRACT

*The objective of this article is to analyze the theoretical foundations of a citizen training model for public services, focusing on the legal guidelines and the provision of services in a given environment, with the participation of citizens, the official entities that must guarantee the service, the service providers and the control*

agencies. This research is framed within a mixed qualitative approach. The public sanitation service has a great impact on the quality of life of a community, which is why it requires the attention and active participation of all those involved in the process, those who receive it, those who provide it and those who monitor it; its efficiency and quality depend on the knowledge that each one has of their rights and obligations.

**Keywords:** Training model, Public utilities, Cleaning services

## RÉSUMÉ

*L'objectif de cet article est d'analyser les fondements théoriques d'un modèle de formation des citoyens aux services publics, en prêtant attention aux directives légales et à la prestation de services dans un environnement donné, avec la participation des citoyens, des entités officielles qui doivent garantir le service, des entreprises qui fournissent les services et des organismes de contrôle. Cette recherche s'inscrit dans une approche qualitative, de type mixte. Le service public d'assainissement a un grand impact sur la qualité de vie d'une communauté, il requiert donc l'attention et la participation active de toutes les personnes impliquées dans le processus, celles qui le reçoivent, celles qui le fournissent et celles qui le contrôlent ; son efficacité et sa qualité dépendent de la connaissance que chacun a de ses droits et obligations.*

**Mots-clés:** Modèle de formation, Services publics, Service d'assainissement

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de este proceso es poder a través de fuentes primarias y secundarias (leyes, normas legales en general, documentos sobre experiencias en otras ciudades) que permitan claridad en la sustentación de la base (pasos) que ayudaría en el posible diseño de un modelo de educación ciudadana, orientada a los servicios públicos y con ello poder generar un mayor compromiso de las comunidades con este tema tan importante tanto para los pobladores de una ciudad como para los gobiernos encargados de la garantía de prestación de servicios públicos domiciliarios eficientes.

Se requiere revisar la información existente en varias ciudades (Bogotá, Cali, Bucaramanga) para establecer con esa revisión los parámetros claros, al contar con los posibles desaciertos presentados y la forma en que fueron superados.

Cartagena de Indias ha tenido históricamente grandes complicaciones con la garantía de prestación de servicios públicos domiciliarios tales como la falta de una administración que permita dar continuidad a los procesos por diversas razones, residencias en zonas de difícil acceso o en zonas de riesgo, falta de compromiso ciudadano con la correcta disposición de los residuos sólidos los cuales son unos de los mayores elementos que inciden en esta situación. De igual forma, existen en Colombia, ciudades tan grandes y de características similares a Cartagena que han transitado por las sendas de la formación ciudadana y han tenido avances significativos reflejados en la mejora en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Con el apoyo de estas experiencias referenciadas, principalmente en la ciudad de Santiago de Cali, se pretende lograr dar claridad a algunos puntos que han sido un problema en el avance hacia la eficiencia necesaria para una comunidad que atiende a propios y extraños y la garantía de la prestación de los servicios públicos domiciliarios no puede decaer porque genera graves afectaciones.

Algunos de estos problemas o inconvenientes es la falta de claridad que tiene la población de los derechos y obligaciones que le asisten ante estos servicios, la falta de conocimiento para realizar sus trámites y adelantar cualquier gestión que requieran. Para lograr diseñar un modelo de formación que aporte conocimiento al ciudadano fue necesario plantear algunas preguntas y basados en las respuestas que se obtengan establecer fundamentos teóricos que contribuyan en el soporte de un programa que responda a las necesidades:

¿Conoce usted si existe para el ciudadano algún documento que le otorgue el derecho a exigir, recibir y reclamar un servicio público domiciliario?

¿Conoce usted ¿cuáles son sus derechos con respecto a los servicios públicos domiciliarios?

¿Sabe usted ¿cuáles son sus deberes con respecto a los servicios públicos domiciliarios?

¿Conoce usted si existe alguna multa o sanción por faltar a sus deberes relacionados con los servicios públicos domiciliarios?

¿Sabe usted ante cuál organismo debe presentar sus reclamaciones cuando siente violado sus derechos relacionados con servicios públicos domiciliarios?

## REFERENTES TEÓRICOS

Se vinculan en este proceso de investigación dos grandes conceptos: Formación Ciudadana y Servicios Públicos. Para ambos podemos encontrar muchos referentes teóricos por cuanto son temas muy actuales y también de mucha historia.

Gutiérrez (2008) nos hace una correlación entre “la democracia y su necesidad de ciudadanos capaces de vivir su ciudadanía” (p. 2) para ello es de gran importancia que este ciudadano conozca cómo desempeñar el papel que se le pide desempeñar. El conocimiento requiere formación. En el caso de García (2018), sostiene que la formación ciudadana consiste en un proceso que promueve en las personas valores sociales para que puedan participar y cooperar en el desarrollo de la sociedad con base en esos preceptos, orientados a fomentar el respeto, la solidaridad y la responsabilidad necesarias, y así impulsar la armonía más adecuada en la convivencia. Con este fin, las instituciones de todos los sectores deben colaborar asumiendo papel dentro de la colectividad.

Es importante resaltar que este tema de las competencias ciudadanas, adquiridas a través de un proceso formativo o no, “buscan fomentar personas integrales, con autonomía y pensamiento crítico, para que sean capaces de construir una sociedad basada en el respeto, transparencia, cooperación y libertad” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2019; p. 3), sobre esta premisa podemos considerar que con una mejor formación ciudadana tendremos sociedades con mayor y mejor calidad de vida.

Con comunidades conocedoras de sus deberes y derechos en materia de servicios públicos se fortalece la interacción con los servidores responsables de la prestación del servicio, se puede establecer una comunicación más eficiente y por ende el funcionario tendrá la oportunidad de dar agilidad a su ejercicio y que éste resulte más efectivo por cuanto puede lograr los resultados esperados por el ciudadano con mayor celeridad y al menor costo posible.

Por otro lado, también es necesario comprender lo que se ha dicho de los servicios públicos para luego enlazar los dos conceptos; para ello, citamos a Rodríguez (2014), quien puntualiza:

El servicio público ha sido reconocido como el medio a través del cual el Estado alcanza la justicia social para promover la igualdad. En Colombia se reconoce la importancia de los servicios públicos por su estrecha relación con la finalidad social del Estado de suministrar prestaciones considerando al ciudadano como un fin en sí mismo. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado debiendo asegurar su prestación eficiente” (Entendiendo los servicios públicos domiciliarios, S/P).

En Colombia los servicios públicos son ampliamente tratados en la legislación, desde la Carta Magna hasta normas específicas que se dedican a su regulación, En el Código Sustantivo de Trabajo se dice que “se considera como servicio público, toda actividad organizada que tienda a satisfacer necesidades de interés general en forma regular y continua, de acuerdo con un régimen jurídico especial, bien que se realice por el Estado, directa o indirectamente, o por personas privadas” Ar. 430 CST.

Por su parte la Norma Superior Colombiana en su artículo 365 resalta que “los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional”

La unión de estos conceptos nos lleva a convencimiento que definitivamente deben ir de la mano, tal como se dijo, garantizar la eficiencia de los servicios públicos es una responsabilidad del Estado y siendo éste un derecho de los

colombianos cabe resaltar que, mientras el ciudadano cumpla con su parte y conozca sus derechos, podrá coadyuvar en esa eficiencia que se requiere y que hará un Estado eficaz en el cumplimiento de su finalidad.

La importancia de la definición de un modelo de educación en servicios públicos que contenga formación básica inicial sobre derechos y deberes de los ciudadanos, alcance de la obligación del Estado, obligaciones a cargo de los prestadores de servicios públicos, específicamente en el servicio de aseo, cobra visibilidad cuando analizamos la situación actual de la prestación de éstos y vemos cómo en muchos casos puede darse que el incumplimiento de algunos deberes como ciudadanos puede ser un impedimento para alcanzar la pregonada y deseada eficiencia; en el caso Colombiano es básico para todos los intervinientes la claridad de lo dispuesto por la Constitución Política y la Ley de servicios Públicos Domiciliarios.

En Colombia se ha legislado mucho sobre los servicios públicos y existe un sinnúmero de fallos de las Cortes defendiendo su garantía, otorga incluso, la misma legislación, la oportunidad de adelantar procesos formativos que permitan avanzar hacia una eficacia contundente en la prestación de los servicios públicos por parte del Estado, todo esto considerando que una ciudadanía con pleno conocimiento del funcionamiento del sistema para la prestación de los servicios públicos podrá indudablemente colaborar en el proceso y lograr la meta ideal.

## **METODOLOGÍA**

Investigar sobre modelos de formación ciudadana, más específicamente en servicios públicos en Colombia, aporta conocimientos con los que se pueden analizar situaciones similares con la ciudad de Cartagena, a fin de lograr con ello superar en gran parte aspectos relevantes que pueden generar demoras en la investigación y la aplicación de sus resultados. El trabajo de investigación se soporta en el enfoque cualitativo, ampliamente abordado por autores como Hernández, Fernández y Baptista (2003), además es documental, de campo e interpretativo.

Se tuvieron en cuenta distintas fuentes de información, los documentos no únicamente son papeles impresos, también pueden ser electrónicos, gráficos y audiovisuales, de todos hubo en este proceso.

Durante su desarrollo se estudiaron detenidamente los soportes documentales de la aplicación en otras ciudades de la misma categoría o similar del Distrito de Cartagena, se revisaron resultados de la aplicación de los modelos de formación creados para esas ciudades y con ello se pudo obtener un análisis objetivo que aporta un sustento para un modelo propio y ajustado a la realidad de la ciudad para la cual se realiza.

Inicialmente, se adelantó la investigación con documentos de experiencias de otras ciudades (Bogotá, Cali, Bucaramanga), informes, modelos desarrollados y publicados en la página web de las alcaldías correspondientes o las unidades administrativas de servicios públicos, entrevistas que se adelantaron con las personas a cargo de estos procesos y de los organismos del Estado rectores y vigilantes del cumplimiento de los deberes de la Administración Pública frente a los servicios públicos.

En particular, el acceso a los servicios públicos establece un indicador de calidad de vida, las personas requieren vivir y transitar por lugares limpios, por su salud, por su bienestar, por múltiples factores que son determinantes en el momento de calificar el nivel de vida de una comunidad; el acceso a los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado contribuyen a un mejor nivel.

La metodología empleada para adelantar la investigación documental en este trabajo nos llevó a realizar una selección del material, para lo cual se contó tanto con la legislación existente como con los trabajos para la posible generación de los modelos de educación requeridos. Este material se revisó detenidamente para establecer su pertinencia con la investigación. Adicionalmente se realizaron entrevista con algunos ciudadanos (diseño de campo, razón por la cual fue identificado como un diseño mixto), representantes de la Administración Distrital,

trabajadores de las Empresas de Servicios Públicos y miembros de Organismos de Control que permitieron conocer la percepción de cada uno de ellos ante los servicios públicos y con ello se obtuvo información sobre las necesidades de formación.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Según lo planteado y la unidad de los conceptos teóricos, se requiere claridad de las líneas que permitan identificar los vacíos en el conocimiento de los ciudadanos y generar las estrategias necesarias para superarlas. Estamos en una constante evolución y cada Estado lucha a diario por permitir el mejoramiento en la calidad de vida de todas las personas que habitan su territorio, con ello nace un reto: mantener educado a su pueblo para que se logre la eficiencia.

Con la situación actual de pandemia que ha atacado a todos los países del mundo los servicios públicos tienen gran importancia, por ejemplo, el servicio de acueducto, hemos visto como una de las recomendaciones iniciales y que se ha mantenido como una de las medidas más efectivas para impedir la propagación del virus, es el lavado frecuente de las manos.

Esta estrategia requiere de un servicio público en su mejor expresión, en Colombia, como en otros países del tercer mundo existen muchos hogares que ni siquiera tienen acceso al servicio de acueducto, difícilmente en estos momentos de la historia pudiéramos hablar de desconocimiento de los derechos, pero sí de las obligaciones que le asisten a cada uno de los miembros activos en la prestación del servicio público.

De igual forma el servicio público de aseo es fundamental por las condiciones de salubridad y la disposición final de los residuos sólidos, más aún cuando se trata de residuos especiales que puedan poner en riesgo inminente la salud y la vida de quienes tienen contacto con ellos de forma directa. La prestación óptima del servicio de aseo no solamente beneficia a las comunidades en las que se recibe, sino también a las personas que lo prestan, porque la clasificación de los residuos reduce



el riesgo de enfermedades y accidentes; repercute además en las finanzas del Estado, quien al disponer de un óptimo servicio para la comunidad podrá disponer de recursos para invertir en mantenerlo e incluso mejorarlo.

Y finalmente no podemos olvidar la importancia del servicio de alcantarillado el cual es un elemento fundamental para la evacuación de aguas residuales y pluviales hasta llevarlas a plantas de tratamiento garantizando que no se acumularán convirtiéndose en focos de infección.

Los usuarios, funcionarios públicos a cargo de garantizar la prestación de los servicios y personas vinculadas a las empresas de servicios públicos dejan ver en las entrevistas realizadas los vacíos de conocimiento que es necesario abordar para dar la claridad que todos requieren en el tema específico de servicios públicos: derechos y deberes, como también los procedimientos.

## **CONCLUSIONES**

Habiendo desarrollado distintas entrevistas con ciudadanos se evidencia que muchos de ellos no conocen la existencia de algunas herramientas legales exigir sus derechos en materia de servicios públicos de forma muy específica, que en alto porcentaje desconocen sus derechos y también sus obligaciones

El abordaje de un tema tan importante como la prestación de los servicios públicos en una comunidad implica un vasto conocimiento legislativo por parte de quienes lo prestan y quienes lo vigilan, pero no pueden permanecer al margen de este conocimiento quienes lo reciben.

La comunidad debe contar con los elementos de juicio suficientes para evaluar si el servicio recibido es el que se le debe prestar, si se enmarca en todo el esquema jurídico que otorga la garantía a cargo del Estado, si cumple con la calidad debida y si el costo se adecua a los parámetros determinados.

Cada sector de una ciudad tiene sus propias variables: su formación académica, entorno social, económico y principalmente competencias ciudadanas.

Todos estos elementos conforman un conjunto valioso que debe ser la base para determinar sus necesidades de conocimiento que le permitan una amplia visión para avanzar hacia la eficiencia y el mejoramiento permanente de la calidad de vida de los miembros de esa comunidad.

Contando con las herramientas necesarias para adelantar la formación de los miembros de una comunidad y superar los vacíos que puedan tener sobre sus derechos y la forma de hacerlos valer o sus deberes y la responsabilidad que adquieren para su cumplimiento o sanciones a las que se pueden exponer por su incumplimiento, es posible obtener grandes logros, lo que se requiere básicamente es tener un modelo a seguir y al contar con él decantar lo necesario que sea aplicable a una comunidad específica con necesidades bien definidas.

De la documentación revisada, tanto física como digital, se han obtenido grandes aportes para avanzar en un modelo de formación, máxime por la especificidad de las comunidades a las que se aplican, aportando importantes instrumentos para hacer las distinciones según la población a quienes va dirigida la formación, con la evidencia del logro de los objetivos propuestos en las investigaciones consultadas o documentos aplicados en otras ciudades, se tiene un horizonte más claro para orientar el trabajo y lograr mayor eficiencia en su desarrollo.

## REFERENCIAS

Código Sustantivo de Trabajo. Publicado en el Diario Oficial No 27.622, del 7 de junio de 1951. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo\\_sustantivo\\_trabajo.htm](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.htm). [Consulta: 2021, Marzo14]

Constitución Política de Colombia, publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. [Documento en línea]. Disponible: [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991\\_pr012.html#365](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr012.html#365). [Consulta: 2021, Marzo14]

Gutiérrez, A. (2008). Uni/pluriversidad. Formación ciudadana para fortalecer la democracia. Vol.8 No.3, 2008 – *Suplemento Educación, Ciudadanía y*

- Democracia.* [Artículo en línea]. Disponible: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/unip/article/view/1815/1483>. [Consulta: 2021, febrero 21]
- García, A. (2018). Formación ciudadana. El Nacional Web - Caracas-Venezuela. [Artículo de opinión en línea]. Disponible: [https://www.elnacional.com/opinion/columnista/formacion-ciudadana\\_263626/](https://www.elnacional.com/opinion/columnista/formacion-ciudadana_263626/). [Consulta: 2021, febrero 21]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de Investigación 5ta. ed. México: McGraw Hill. Disponible: <https://www.freelibros.me/category/metodologia-de-la-investigacion>. [Consulta: 2021, febrero 21]
- La formación Ciudadana como Competencia. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.bcn.cl/delibera/pagina?tipo=1&id=la-formacion-ciudadana-como-competencia.html>. [Consulta: 2021, Marzo14]
- Rodríguez, L. (2014) Entendiendo los servicios públicos domiciliarios. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.asuntoslegales.com.co/consultorio/entendiendo-los-servicios-publicos-domiciliarios-2186116> [Consulta: 2021, Marzo12]