

Guía R6_10_3

Competencia ciudadana: Responsabilidad

Comportamiento deseable: Cultura de pago

Indicador de logro

- Identifica los mecanismos de participación ciudadana en los SPD
- Plantea acciones futuras para la participación y comunicación entre cliente y empresa para fortalecer la cultura de la legalidad

Tema: Democracia y participación ciudadana

Subtemas:

*Marco regulatorio de los SPD (Ley 142)

*Mecanismos de participación (PQR, Comités de desarrollo y control social por medio de vocal de control y líder natural y Organizaciones de base, a través de ejercicios informativos y formativos)

Momentos	Descripción
Experimentar: Conectarse con una experiencia y reflexionar acerca de ella.	Identificación de saberes previos: Se inicia la sesión mediante un ejercicio de rastreo de saberes a través la dinámica del Ula-Ula preguntón, en la cual se le pedirá al grupo que forme un círculo y se tomen de las manos quedando el ula-ula colgando del brazo de uno de los participantes; al ritmo del tingo-tingo-tango se deberá rotar el ula-ula pasando por el cuerpo de cada participante, a quien le caiga el tango deberá responder una de las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué significa ser ciudadano? • ¿Qué es participación ciudadana? • ¿Qué es una PQR? • ¿Qué es control social? • ¿Qué es un vocal de control? • ¿Cuál es el ente que vigila, inspecciona y controla a las empresas de servicios públicos?
Conceptualizar: Establecer conexión entre las experiencias y los conceptos.	Posterior a ello el facilitador ira retroalimentando los siguientes conceptos a través de figuras e imágenes alusivas. Cuando se hablan de deberes y derechos en el marco de la

prestación del servicio público de energía se hace referencia entre muchos aspectos, a los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan los suscriptores y/o usuarios para realizar diversas solicitudes o poner bajo el conocimiento de Chec información que puede afectar la calidad en la prestación del servicio entre los que encontramos los siguientes:

- Petición
- Reclamación
- Solicitudes
- Queja
- Denuncia
- Recurso

Para explicarlos se tendrán imágenes y casos correspondientes a cada una de los mecanismos de participación para que los asistentes los ubiquen de manera correcta a partir de identificar su posible aplicación.

✓ ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?

Es una actuación por medio de la cual el suscriptor o usuario del servicio de energía eléctrica, de manera respetuosa, solicita a la Empresa cualquier información (técnica o comercial) o tramite relacionada con la prestación del servicio, dentro de las peticiones quedan incluidos las solicitudes y las reclamaciones.

-Una petición de interés general se debe de responder en el término de 15 días hábiles.

-Una solicitud de información en 10 días hábiles

-Una consulta en 30 días hábiles

✓ ¿QUE ES UNA RECLAMACIÓN?

Es una actuación del suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa revise mediante un procedimiento preliminar la facturación del servicio de energía eléctrica y toma una decisión definitiva del asunto.

	<p>✓ ¿QUE TIPO DE SOLICITUDES SE INTERPONEN ANTE CHEC?</p> <p>Instalaciones eléctricas Requisitos para servicios nuevos Costos de conexión Servicios provisionales Legalización de servicios Actualización de datos personales Recepción de contadores para calibración Asesorías a terceros Reinstalación del servicio Retiro de medidores Reconexiones Copias de factura Solicitud de retiro definitivo o temporal del contrato. Acompañamiento educativo</p> <p>✓ ¿QUÉ ES UNA QUEJA?</p> <p>Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinados empleados o contratistas, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestar el servicio. Esta debe responderse entre los 15 días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>✓ ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?</p> <p>Es la acción ciudadana en que se comunica, informa o da aviso sobre el conocimiento de hechos o conductas irregulares que impliquen un eventual detrimento de los bienes o recursos públicos, debe responderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>✓ ¿QUÉ ES UN RECURSO?</p> <p>Es un acto de un cliente y usuario para obligar a Chec a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato para que las revoque aclare o modifique. Debe ser presentado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la respuesta ya sea personal o por aviso. Además de ello comprende los recursos</p>
--	--

de reposición y apelación

- **RECURSO DE REPOSICIÓN**

Es el que se interpone ante el mismo funcionario que tomo la decisión o su superior, para que la aclare, modifique o la revoque.

- **RECURSO DE APELACIÓN**

Es el que se interpone como el subsidiario del recurso de reposición ante el mismo funcionario que tomo la decisión inicial, para que la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, la aclare, la modifique, o la revoque.

- ✓ **¿QUE ES CONTROL SOCIAL?**

Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano individual o colectivamente para prevenir, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública y la prestación de los servicios públicos.


- ✓ **¿QUIEN ES UN VOCAL DE CONTROL?**

Es el representante de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios frente a las empresas prestadoras del servicio y los entes de vigilancia y control para la defensa de los derechos de los usuarios.

Algunas de sus funciones:

- ✓ Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que les sean formuladas.
- ✓ Realizar actividades de control social.
- ✓ Hacer parte del comité de estratificación local cuando el alcalde lo designe.
- ✓ Llevar un registro de sus actividades como vocal de control
- ✓ Conocer la ley de servicios públicos.

	<p>Para introducir el concepto de vocal de control se hará uso de una silueta de un ser humano a la cual los participantes deberán ir agregando características y funciones asociadas con las partes de su cuerpo:</p> <p>Ejemplo:</p> <p>Los pies: líderes que caminan en línea con la norma</p> <p>Manos: Dar atención oportuna a todas las consultas y tramitar las quejas y denuncias que les sean formuladas</p> <p>Cabeza: Conoce la ley de servicios públicos</p> <p>Corazón: vocación al servicio, solidaridad</p> <p>Y se llevarán memo-fichas con palabras claves relacionadas con el control social que deberán ser ubicadas alrededor de la silueta por parte de los participantes.</p>
<p>Aplicación y creación: Identificar los saberes y conceptos aprendidos y ponerlos en práctica</p>	<p>Con el fin de reconocer los saberes adquiridos se hará uso de la tabla hablando de ciudadanía la cual estará dividida en 20 sesiones donde aparecen preguntas frecuentes sobre participación, lo público y control social, comité de desarrollo y vocal de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El grupo se divide en 3 subgrupos, entre ellos se repartirán igual número de fichas de falso y verdadero • Cada grupo elige un representante para sacar de una bolsa la ficha numerada de un total de 20 que orientara la opción que corresponde por realizar. • El facilitador será el encargado de leer la pregunta y el subgrupo de turno debe de dar respuesta, quien debe de establecer si es falso o verdadero justificando su respuesta. • En las casillas marcadas con sede el turno o acción por realizar se establecerán casos que deberán de ser resueltos por subgrupo al que le corresponda de la mejor manera, aplicando los conocimientos adquiridos.

	
Evaluación	
Materiales	<p>Ula-ula Imágenes Casos Silueta vocal de control Tablero hablemos de ciudadanía Computador Cinta</p>
Referencias y fuentes	<p>http://www.chec.com.co/Portals/7/documentos/hogares/cartilla-deberes-y-derechos.pdf cartilla de deberes y derechos http://www.chec.com.co/Portals/0/MANUAL-DE-USUARIO-CHEC-2017.pdf manual de usuario Chec http://www.creg.gov.co/index.php/es/ciudadano/pqrd PQRD GREG</p>

Anexos

Casos para el tablero hablando de ciudadanía

En la vereda la Palma del municipio de Manzanera Caldas vive la familia Jaramillo. Don Juan es la cabeza de hogar y está un poco molesto con Chec puesto que ha notado un incremento de \$30.000 en los últimos dos periodos facturados. Él no sabe qué mecanismo de participación utilizar para que le solucionen dicho inconveniente. ¿Qué le podrías recomendar?

Emilia es una ama de casa que vive en la vereda el Tigre del municipio de Dorada. Últimamente ha visto a su vecino un poco extraño puesto que todas las noches está sacando un cable extra de su casa para conectar una molienda. ¿Qué haría si evidencia algo similar cerca a usted?

Doña Alfonsina vive en el resguardo indígena San Lorenzo del municipio de Riosucio. La semana pasada fue un señor identificándose como contratista de Chec para hacer una revisión a su medidor, en medio de la revisión el técnico dañó una de sus tejas y parte de la cerca y no le avisó nada. Doña Alfonsina está muy disgustada y no sabe qué hacer. ¿Qué le recomendarías?

Imágenes y casos para conceptualización



Petición

Caso 1: Don Juan vive en el barrio los Andes del municipio de la Dorada, cerca de su casa hay un árbol alto y frondoso que está haciendo contacto con las redes primarias y cuando ventea muy fuerte chocan las ramas y salen chispas. Don Juan envió una solicitud por escrito a Chec para que envíen personal calificado que pueda evaluar la situación y si es el caso podar las ramas evitando mayor contacto con dichas redes



Reclamación

Caso 2: Camila vive en el barrio los Alamos del municipio de Manizales, hace dos meses su casa está sola pero le sigue llegando un cobro por consumo de \$12.500. Hace dos días se acercó a Chec para dar a conocer su inconformidad y buscar alguna respuesta a esta situación.



Queja

Caso 3: Ana María es ama de casa y vive en Supía, últimamente ha tenido que realizar varios trámites para solicitar el servicio de energía para su vivienda. Pero se ha encontrado que algunos funcionarios Chec no son muy amables en su atención y por y por tanto decidió poner bajo conocimiento de la empresa dicha situación.



Denuncia

Caso 4: en la casa de doña Andrea se generó un corto circuito que quemo algunos electrodomésticos de la casa. Por lo cual ella empieza a revisar las conexiones de luz y descubre que sus vecinos han estado conectados ilegalmente a sus redes eléctricas, lo que ocasionó el recalentamiento y posterior corto. Situación que ella puso bajo conocimiento de Chec de manera anónima por la línea # 415.

VOCAL DE CONTROL

