ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS EN MATERIA DE AGUA POTABLE EN RELACIÓN CON LA SENTENCIA T-530 DE 2012 EN EL PERÍODO 2016 EN EL BARRIO LOS COLORADOS DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER.

KERLING SIDNEY NIÑO RODRÍGUEZ

JULIO CÉSAR REYES URIBE

Grupo: 10AD

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS EN MATERIA DE AGUA POTABLE EN RELACIÓN CON LA SENTENCIA T-530 DE 2012 EN EL PERÍODO 2016 EN EL BARRIO LOS COLORADOS DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER.

KERLING SIDNEY NIÑO RODRÍGUEZ

JULIO CÉSAR REYES URIBE

Grupo: 10AD

Trabajo de investigación presentado como prerrequisito para optar título de

Abogado

Tutor:

PABLO JOSÉ PÉREZ HERRERA

Abogado

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE DERECHO

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por las bendiciones recibidas día a día, por darme la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida, porque lo que se espera con paciencia se logra!!

A mis padres Sayra Gigliola y Pedro Rómulo por ese apoyo incondicional, por su dedicación y esfuerzo, infinitas gracias. LOS AMO!

A mi hermano Leandro Antonio por su amor, su colaboración y sus consejos a diario y en todo momento de mi vida, a los demás familiares y amigos que siempre estuvieron presentes.

Gracias a la Universidad Simón Bolívar por darme la oportunidad de ingresar a estudiar y ser una profesional.

Al Dr. Pablo José Pérez Herrera por su dedicación, quién con sus conocimientos, paciencia y experiencia logró en mí, que pudiera terminar mis estudios con éxito y satisfacción y a los demás docentes que hicieron partícipe en mi largo recorrido.

Algunas están aquí conmigo, otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Kerling Sidney Niño Rodríguez

CONTENIDO

pág.

1 INTRODUCCIÓN 9

2. PROBLEMA 10

1.1 Planteamiento del Problema 10

1.2 Formulación del Problema 11

1.3 Sistematización del Problema 11

2.4 Objetivos 11

1.4.1 Objetivo general 11

1.4.2 Objetivos específicos 11

1.5 Justificación 12

2. MARCO REFERENCIAL 13

2.1 Antecedentes 13

2.2 Bases Teóricas 18

2.2.1 Políticas 18

2.2.2 Servicios públicos 20

2.2.3 Agua potable 21

2.3 Marco Contextual 21

Figura 1. Barrio Los Colorados en Los Patios 22

2.4 Marco Legal 22

2.4.1 Internacional 22

1.1.1 2.4.2 Constitucional 22

2.4.3 Legal 23

2.4.4 Jurisprudencial 24

3.1 Paradigma de la Investigación 25

3.2 Enfoque de la Investigación 26

3.3 Diseño de la Investigación 26

3.4 Población – Muestra 26

3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos 28

Figura 2. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser 29

Figura 3. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio? 30

Figura 4. ¿En la prestación del servicio se presentaban fallas? 31

Figura 5. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son 32

Figura 6. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio? 33

Figura 7. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo? 34

Figura 8. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo? 35

Figura 9. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo del desarrollo? 36

Figura 10. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando? 37

4. RESULTADOS 38

4.1 Prestación del Servicio Público de Agua Potable en el Barrio Los Colorados en el Municipio de Los Patios 38

4.2 Interpretación de la Aplicación y Cumplimiento de los Criterios de Calidad en el Servicio de Agua Potable en el Municipio de Los Patios y Especialmente en el Barrio Los Colorados 39

4.3 Evaluación de la Calidad del Servicio de Agua Potable Prestado por Aguas K'pital en el Municipio de Los Patios 40

5. CONCLUSIONES 42

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 43

ANEXOS 45

LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Barrio Los Colorados en Los Patios 22

Figura 2. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser 29

Figura 3. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio? 30

Figura 4. ¿En la prestación del servicio se presentaba fallas? 31

Figura 5. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son 32

Figura 6. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio? 33

Figura 7. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo? 34

Figura 8. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo? 35

Figura 9. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo desarrollo? 36

Figura 10. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando? 37

LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Calculadora para obtener el tamaño de una muestra 27
Tabla 2. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser 29
Tabla 3. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio? 30
Tabla 4. ¿En la prestación del servicio se presentaba fallas? 31
Tabla 5. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son 32
Tabla 6. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio? 33
Tabla 7. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo? 34
Tabla 8. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo? 35
Tabla 9. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo desarrollo? 36
Tabla 10. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando? 37

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo 1. Categorización de variables	45
Anexo 2. Acta de validación	45
Anexo 3. Formato de instrumentos	47
Anexo 4. Matriz de Análisis Legislativo	50
Anexo 5. Evidencias	53

1.

1 INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo que se establece a continuación corresponde a un estudio de gran trascendencia enfatiza en el servicio de agua potable, el cual es suministrado a la sociedad en general por medio de las diferentes empresas prestadoras de servicio público. Infortunadamente en la actualidad este servicio presenta falencias, lo cual conlleva a señalar que es oportuno el estudio de la situación actual para la implementación de estrategias desde el punto de vista jurídico y académico.

La Honorable Corte Constitucional mediante sus pronunciamientos ha desarrollado diferentes conceptos sobre la calidad del servicio, argumentando que es preocupante que todavía existan lugares en el país donde este servicio no se ofrezca vulnerando directamente la dignidad humana de las personas.

En el desarrollo del documento se plantea el problema, en donde se hace énfasis en el barrio Los Colorados en el municipio de Los Patios, departamento Norte de Santander, señalando que infortunadamente para el año 2016 este sector se caracterizó por una serie de falencias constantes en la prestación de este servicio.

La metodología utilizada se basó en el enfoque cuantitativo utilizando como instrumento la encuesta en donde se establecieron diferentes interrogantes con preguntas cerradas para que las personas respondieran adecuadamente siendo esta información importante en el desarrollo de los objetivos planteados. Así mismo se exponen los correspondientes resultados de la investigación junto con una serie de conclusiones que se obtuvieron en la ejecución de la investigación, finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos que soportan el estudio.

2. PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

El estado colombiano en su ordenamiento jurídico colombiano establece una serie de funciones por cumplir hacia la sociedad, entre los cuales se determina la protección y reconocimiento de los derechos y libertades de las personas. En el artículo segundo de la Constitución Política de Colombia de 1991 establece lo siguiente:

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 (Asamblea General Constituyente, 1991).

Claramente entre estos fines se interpreta lo relacionado con la prestación del servicio público de agua potable, determinando que en la actualidad se presentan falencias que son preocupantes para la sociedad en general, argumentando que el agua es un aspecto esencial en el desarrollo de la vida diaria de las personas y de la sociedad en general.

Esta problemática ha sido estudiada por parte de la Corte Constitucional, señalando que por medio de control concreto en sentencia T-530 DE 2012 determina una serie de aspectos y características de gran importancia respecto al servicio que deben prestar las organizaciones sobre el agua, en este caso la empresa denominada Aguas K´pital en el municipio de Los Patios, en especial en el barrio Los Colorados.

La finalidad principal de esta investigación corresponde a realizar el análisis sobre el cumplimiento de los lineamientos jurídicos que ha establecido el alto tribunal frente a un servicio que aunque se encuentre tipificado en las diferentes normas internacionales y nacionales infortunadamente siguen estando ausentes, justificando que la población descrita no es la única que se encuentra evidentemente afectada por el servicio de agua sino que existen otras poblaciones, en especial departamentos en el país que no reciben este servicio.

La calidad es una característica importante en el servicio de agua y claramente no se encuentra inmerso en la prestación que desarrolla la empresa Aguas K´pital, indicando que su servicio se encuentra afectado por diferentes incidentes que generan perjuicios a las personas y a la sociedad en general.

1.2 Formulación del Problema

¿Se están aplicando los lineamientos jurídicos establecidos en la Sentencia T- 530 de 2012 para el suministro de agua potable en el barrio Los Colorados del municipio de Los Patios, Norte de Santander?

1.3 Sistematización del Problema

- ¿Cómo es la prestación del servicio público de agua potable en el barrio Los Colorados en el Municipio de Los Patios?
- ¿Existe cumplimiento y aplicación de los criterios de calidad en el servicio agua potable?
- ¿Cuál es el nivel de calidad en el servicio de agua potable prestado por Aguas K´pital?
-

2.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar la prestación y cumplimiento de los parámetros legales exigidos para el servicio público de agua potable en el Municipio de Los Patios en el barrio Los Colorados, en el período 2016.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar la prestación del servicio público de agua potable en el barrio Los Colorados en el municipio de Los Patios.
- Interpretar la aplicación y cumplimiento de los criterios de calidad en el servicio de agua potable en el municipio de Los Patios y especialmente en el barrio Los Colorados.
- Evaluar la calidad del servicio de agua potable prestado por Aguas K'pital en el municipio de Los Patios.

1.5 Justificación

Diferentes argumentaciones se presentan para la realización del trabajo investigativo, las cuales se dividen en tres aspectos, el primero de ellos profesional, seguidamente desde la perspectiva social y por último de la institución educativa.

Desde el ámbito profesional se tiene presente un pronunciamiento de un alto tribunal en la sociedad colombiana, caracterizado por ser erga omnes y que debe ser tenido en cuenta por las empresas prestadoras de servicio de agua para el beneficio de la sociedad general, situación que no se está presentando de forma efectiva señalando que el servicio prestado en el barrio Los Colorados del municipio de Los Patios no es el adecuado.

Frente a esta situación es pertinente analizar la situación correspondiente a la prestación del servicio de agua realizando las acciones jurídicas adecuadas para que la sociedad pueda recibir el servicio en los aspectos de calidad y efectividad que se consagran en la sentencia de la Corte Constitucional.

Otro de los ámbitos corresponde al social, donde el profesional de Derecho debe actuar en beneficio a la vulneración y lesión de los derechos de la sociedad, circunstancia que está siendo visible por medio de la cual se debe intervenir de forma directa para que esta problemática no siga afectando a la sociedad.

Los beneficios de la investigación radican principalmente en la sociedad en general, en especial en el barrio Los Colorados, comprendiendo de forma directa la situación que se está presentando y las afectaciones que están recibiendo sus integrantes a causa de esta situación repudiable desde cualquier punto de vista.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

Restrepo & Zárate (2016) en su tesis intitulada El mínimo vital de agua potable en la jurisprudencia de la Corte Constitucional Colombiana de la Universidad de Medellín. Su objetivo principal consiste en la vulneración de los derechos fundamentales como el agua. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> El mínimo vital de agua potable o la orden de garantizar la continuidad del servicio a personas especialmente protegidas constituye una medida recurrente en la jurisprudencia constitucional local y nacional; esto ha visibilizado la situación de indignidad por la que atraviesan miles de familias generando un ambiente de discusión en el ámbito judicial sobre el conflicto del suministro domiciliario del agua potable.

Por medio del anterior antecedente se evidencia la caracterización del agua como el mínimo vital, determinando que en la actualidad se considera que es un derecho fundamental que debe ser garantizado por el Estado colombiano. Así mismo señala que los altos tribunales han realizado pronunciamiento respecto a este derecho que infortunadamente sigue siendo deficiente en la sociedad.

Frausto, Ihl & Rojas (2006) elaboración de una tesis titulada Acceso al agua potable, Indicador clave de desarrollo humano de la Universidad de Quintana Roo, cuyo objetivo principal consistió en reducir a la mitad el hambre y la pobreza, la mortalidad materna, lograr la enseñanza primaria y reducir la propagación de enfermedades. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> Los logros alcanzados en el monitoreo de los ODM a nivel local en materia de agua, y los desafíos existentes al 2015, han permitido la formulación de varias recomendaciones que toman en cuenta la interdependencia de los diferentes desafíos y sus posibles soluciones.

En este antecedente se analizan las estrategias utilizadas por parte de las entidades públicas para que las personas puedan acceder a este servicio que en algunos lugares se

identifica como beneficio, pues el servicio del agua potable infortunadamente no se desarrolla de forma eficiente.

Escobar & Cortés (2011) en su tesis intitulada El derecho de petición en el sistema de salud colombiano de la Fundación Universitaria Los Libertadores, cuyo objetivo principal son las causas de la vulneración del derecho de petición en interés particular, en los administradores del sistema general de seguridad social en salud domiciliados en Bogotá, y su relación con el derecho, servicio público y sistema de seguridad social a partir de 1994. Por conclusiones son las siguientes: "Todo derecho de petición debe ser justificado de manera oportuna y respetuosa a todo usuario que esté en condiciones de recibir respuesta de forma eficiente, en el sistema de información electrónica y administración de documentos".

Claramente se identifica la utilidad que se le ha ofrecido al derecho fundamental denominado derecho de petición en aras de exigir ante las instituciones correspondientes el eficiente servicio público del agua argumentando que esta acción es una de las primeras que se tiene en cuenta para el reconocimiento de los derechos.

Silveira & Rojas (2010) su tesis titulada El medio ambiente y su estado mayor: los generales invierno, verano, lluvia, seca y otros artificiales de la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Su objetivo principal consiste en determinar los factores que producen las enfermedades parasitarias al ser vulnerado el derecho al servicio de agua potable. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> Las enfermedades infecciosas y parasitarias se diferencian del resto de las enfermedades por su naturaleza, es decir, poseen un agente etiológico, la causa viva de la enfermedad. Los organismos susceptibles (el hombre, los animales, las plantas) adquieren estas enfermedades por el contacto directo (heridas, mordeduras, etc.) o indirecto (por el agua, los alimentos, objetos o vectores).

Al analizar el anterior antecedente se identifica y comprende las diferentes falencias que se pueden llegar a presentar en la prestación del servicio del agua potable, sin embargo existe una problemática con mayor trascendencia, señalando que en algunos lugares ni el agua sin prestar atención de sus afectaciones llega a la sociedad.

Méndez & Méndez (2011) en su tesis titulada Simulación y Evaluación De Una Propuesta de Implementación del Mínimo Vital de Agua Potable en Colombia de la

Universidad de Medellín. Su objetivo principal consiste en la simulación y evaluación de la implementación del mínimo vital de agua potable para los usuarios de los estratos uno y dos. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> ¿Cuánta agua debe utilizar cada persona para tener unas condiciones de vida digna? Esta es una pregunta compleja, ya que existen varios factores que determinan el mínimo vital de agua potable (variables geográficas, históricas, culturales), así que para el mínimo vital no se puede encontrar una medida universal, por el contrario, deben estudiarse las características de las comunidades a las que se quiere suministrar este mínimo para poder realizar los cálculos de manera adecuada.

El análisis desarrollado este documento es importante porque realiza un análisis correspondiente a las condiciones que deben estar presentes para que a la persona se le respete el derecho a la vivienda digna, situación que debe ser protegida por el Estado para el beneficio social.

Maza, Navarro & Puello (2012) en su tesis titulada ¿Fue eficiente la asignación de recursos en el suministro de agua potable en el departamento de Bolívar - Colombia en el periodo 2007-2008? de la Universidad Libre, cuyo objetivo principal consistió en la aplicación del Art. 365 de la Constitución Política de Colombia, promulga, 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...”; en el caso del agua potable y el saneamiento básico, la responsabilidad de velar por la prestación eficiente del servicio recae en los entes municipales y departamentales, quienes financian dicha labor con los recursos que el Estado transfiere a través del Sistema General de Participaciones, según lo establecido en la Ley 715 de 2001. Por conclusiones se señalan las siguientes: “El agua es un recurso natural no renovable, ya que contribuye a satisfacer las necesidades básicas de una persona y además dinamiza el desarrollo empresarial de los diversos sectores de una economía”.

Por medio de este antecedente se comprenden las acciones que se desarrollaron a nivel departamental en aras de establecer el sistema de servicio público de forma eficiente para que no exista ningún tipo de afectación hacia la sociedad, estas estrategias son importantes porque aportan conocimientos y demás formas en cómo se puede llegar a cumplir este servicio.

Moncada, Pérez & Valencia (2013) en su tesis titulada Comunidades organizadas y el servicio público de agua potable en Colombia: una defensa de la tercera opción económica desde la teoría de recursos de uso común de la Universidad EAFIT. Su objetivo principal consiste en determinar los factores que producen vulnerabilidad en el derecho del agua potable en Colombia. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> En resumen, han sido más de cien años de historia en la que se ha visto cómo ha existido una tensión permanente entre Estado y sector privado por prestar el servicio de agua potable en Colombia, una historia en la cual se ha dejado de lado el tercer actor: las comunidades organizadas. A este último se le ha invisibilizado, no se le ha querido considerar como una opción sería para la prestación del servicio público de agua potable.

La delimitación establecida en este antecedente es importante porque se enfoca en las causas y motivos que generan la no prestación del servicio de agua potable, situación que genera de forma directa la vulneración de los derechos, en especial los sociales, económicos y culturales.

Trejo & Hernández (2004) en sus tesis titulada Riesgos a la salud por presencia del aluminio en el agua potable de la Universidad Tecnológica de Aguas Calientes, cuyo objetivo principal es la ingesta humana excesiva de aluminio en la alimentación, a través de diferentes fuentes: por el contenido natural del metal en los alimentos, en el agua para cocinar y beber y por el uso de alimentos elaborados que contienen aluminio como sustancias conservadoras, leudantes y colorantes. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes: “Cuando los compuestos de aluminio se ingieren en cantidades excesivas, ellos pueden afectar la motilidad del tracto, retrasar la evacuación gástrica, y causar estreñimiento crónico”.

Este antecedente señala las afectaciones que representan en el servicio de agua potable, situación que el Estado debe tener en cuenta por ser el garante de este servicio hacia la sociedad en general, de acuerdo a los preceptos legales establecidos en el ámbito internacional.

Díaz & Chingaté (2009) en su tesis titulada Desarrollo sostenible y el agua como derecho en Colombia de la Universidad Javeriana. Su objetivo principal consiste en

determinar los factores que producen vulnerabilidad en el derecho del agua como recurso ambiental. Por conclusiones se pueden señalar las siguientes:

> El agua es un bien que goza de especial protección, tanto en las normas del derecho internacional de los derechos humanos, como en el derecho internacional humanitario. El derecho al agua se encuadra claramente en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia.

Claramente por medio de este antecedente se comprenden cuáles son los aspectos que inciden en que no exista un reconocimiento frente a este derecho que se caracteriza por ser un recurso ambiental pero que infortunadamente no es percibido por todas las personas en algunos lugares, siendo una lesión latente a los derechos.

Acosta, Benavides & Sierra (2015) en su tesis titulada Análisis cualitativo del deterioro de la calidad del agua y la infección por Helicobacter pylori en una comunidad de alto riesgo de cáncer de estómago (Cauca, Colombia), cuyo objetivo principal en ésta tesis aborda aspectos de la salud ambiental de la población rural con relación al deterioro de la calidad del agua. Como conclusiones se pueden citar las siguientes:

> En cuanto a los estados de salud y enfermedad, en el año 2011, el municipio de Timbío reportó grandes problemas de salud pública como las enfermedades trasmitidas por alimentos (ETA) tanto en niños como en adultos mayores. Según los datos estadísticos encontrados y reportados por el Centro de Salud de Timbío, entre las diez primeras causas de morbilidad está la parasitosis intestinal, sin otra especificación, la diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso y la infección aguda de las vías respiratorias superiores, encontrándose la neumonía no especificada como la primera causa.

Finalizando los antecedentes se analiza la pertinencia en el cuidado y protección que se debe desarrollar ante el servicio público del agua en donde se presentan diferentes situaciones que pueden llegar a generar perjuicios en la salud de los consumidores, aspecto que no es tenido en cuenta por parte de las instituciones del Estado.

2.2 Bases Teóricas

El desarrollo de las teorías se establece mediante el siguiente esquema, donde se expone de forma clara cuáles serán las temáticas que se tendrán en cuenta para el aporte de conocimiento y postulados en el desarrollo de la investigación.

2.2.1 Políticas

Para comprender lo relacionado con las políticas se establece al teórico Del Águila (1997) el cual establece una clasificación sobre las políticas: en primer lugar, la política en sentido cooperativo y, en segundo lugar, la política en sentido conflictivo. En el primer caso, la política sería la actividad a través de la cual los grupos humanos toman decisiones colectivas. Es decir, la generación de diferentes ideas para que estas sean desarrolladas de forma conjunta e identificar sus características para saber cuál política es la óptima y que se debe aplicar.

En el segundo, inspirada en la concepción maquiavélica, también schmittiana, se entiende la política como una actividad de conflicto entre personas, grupos, intereses o visiones del mundo. Infortunadamente esta situación es la que se presenta con mayor frecuencia en la sociedad, donde se identifican diversos direccionamientos de la política generado conflicto entre las personas y grupos sociales (Guzmán, 2008).

Política social. La política social se determina por la composición de un conjunto de aspectos, entre ellos están:

1- La integración social, como prerrequisito y paradigma de la participación y la articulación de las instituciones públicas de lo social.

2- La corresponsabilidad, responsabilidad y gobernabilidad compartidas entre ciudadanos y Estado.

3- La cohesión social, generación de una cultura política compartida, que respete la diversidad y pluralidad de actores y promueva a la población excluida al ejercicio de sus deberes y derechos.

4- La participación social, como componente que garantiza que el ejercicio de lo público no se agote en lo estatal, consolide espacios de expresión ciudadana y propicie la transferencia de decisiones y redistribución del poder desde el Estado.

5- La ciudadanía, como proceso y condición para la construcción de una sociedad de derechos, de deberes y garantías (Mujica y Rincón, 2006).

Políticas públicas. Según Valenti y Bazúa las políticas públicas se ocupan de estudiar y dilucidar las mejores estrategias para resolver problemas públicos. Para la definición de este enfoque es crucial tanto la noción de "política" (policy), que alude a la distinción entre lo público y lo privado. Lo importante de estas estrategias corresponde a que sus finalidades se basen en el ámbito público, buscando el reconocimiento de los derechos de las personas para que no exista ninguna afectación hacia ellos (Valenti y Flores, 2009).

Características de las políticas públicas. A. Las políticas se refieren a las estrategias de acción racional y sistemática, dispuestas por un agente (organizaciones gubernamentales o no gubernamentales), que implican intervención, atención o solución a problemas de interés público en áreas como: bienestar, salud, educación, seguridad, cultura, etcétera.

B. Problema público. Se refiere a un estado de cosas en la vida social que es considerado indeseable por un grupo de ciudadanos, por la "opinión pública" o por la autoridad, con base en una argumentación centrada en el interés público.

C. Problema de política. Es un problema de decisión, esto es, una situación en la que el actor de la política (por ejemplo, el gobierno) ya sabe que hay un problema y que se puede solucionar, pero no sabe aún qué hacer. Para saberlo, requiere del análisis de políticas (Gómez, 2012).

Políticas públicas en Colombia. La Constitución ordena que en la formulación de políticas públicas, así como en su implementación y evaluación, se incorpore específicamente el goce efectivo de los derechos y principios constitucionales, lo cual no impide que las autoridades competentes democráticamente elegidas fijen prioridades y definan, dentro de los márgenes de configuración que les son propios, el contenido de tales políticas públicas (Cano, 2014).

2.2.2 Servicios públicos

En búsqueda de comprender este tipo de servicios que son ofrecidos hacia la sociedad se establece el teórico a Sayagués el cual establece un conjunto de teorías:

Acosta, 2003):

a) Teorías que lo consideran como toda actividad del Estado cuyo cumplimiento debe ser asegurado, reglado y controlado por los gobernantes.

b) Teorías que consideran como servicio público toda la actividad de la administración sujeta a un procedimiento de derecho público.

c) Teorías que consideran como servicio público solamente una parte de la actividad del Estado (Cordero, 2011).

Características del servicio público. Es una actividad técnica, encaminada a una finalidad.

Esa finalidad es la satisfacción de necesidades básicas de la sociedad, es de interés general, que regula el derecho público, pero que, en opinión de algunos tratadistas, no hay inconveniente en que sea de derecho privado.

La actividad puede ser realizada por el estado, o por los particulares (mediante concesión) (Cordero, 2011).

Clasificación del servicio público. El teórico Oviedo establece una clasificación correspondiente a los servicios públicos, aspectos que son importantes porque por medio de ellos se puede analizar en qué aspecto se evidencia el agua potable.

Por razón de su importancia: en esenciales que se relacionan con el cumplimiento de los fines del propio estado (servicios de defensa nacional, policía, justicia, etc.) y secundarios.

Necesarios y voluntarios, según que las entidades públicas estén o no obligadas a tenerlos.

Por razón de su utilización, en obligatorios y facultativos. Los primeros se imponen a los particulares por motivos de interés general; los segundos, su uso queda a libre voluntad del usuario (Armienta, 2013).

2.2.3 Agua potable

El panorama sobre la situación de suministro y renovación del agua en el mundo es cada día peor. Histórica y políticamente, las naciones en su afán de lograr un elevado desarrollo económico y geopolítico, han dificultado el manejo adecuado del recurso agua, debido a la destrucción de las fuentes, el incremento de la demanda por el crecimiento poblacional, industrial y agrario y la deforestación de bosques y contaminación de aguas dulces, lo que ha convertido el acceso a este elemento fundamental en una fuente de poder o en manzana de discordia, generando graves conflictos y crisis mundiales debidos a su escasez (Agudelo, 2005).

Manifiestamente se identifica la problemática existente a nivel internacional correspondiente al servicio del agua potable, donde el Estado se encuentra inmerso en esta situación por no realizar ningún tipo de intervención eficiente para que la sociedad a nivel general pueda acceder hacia este derecho fundamental.

2.3 Marco Contextual

La investigación se desarrolla en el barrio los Colorados en el municipio de Los Patios, ubicado en el departamento Norte de Santander. El Municipio fue creado mediante Ordenanza 13 de la Asamblea del Departamento Norte de Santander, de fecha Diciembre 10 de 1985.

El Municipio de Los Patios se ubica fisiográficamente en una zona montañosa que hace parte del Macizo de Santander, ubicado en la Cordillera Oriental de los Andes Colombianos. Su red hídrica pertenece a la cuenca del río Pamplonita, que a su vez hace parte de la cuenca del Catatumbo.

La mayor parte de su territorio es de relieve quebrado, con pendientes pronunciadas y escarpadas. Existen zonas planas y levemente inclinadas como la Meseta de Corozal y el área donde está edificada la ciudad de Los Patios.

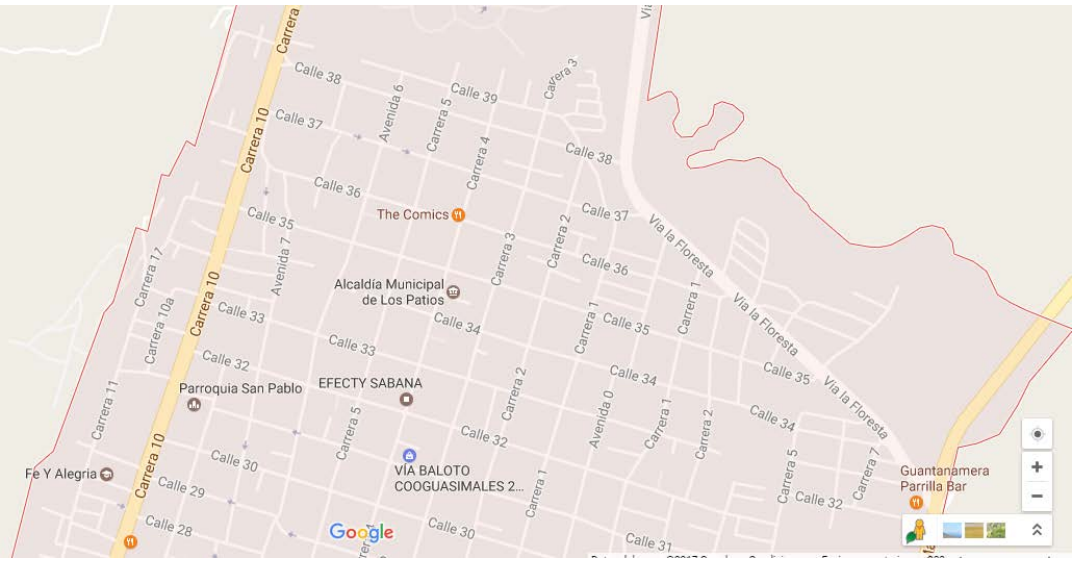

Figura 1. Barrio Los Colorados en Los Patios

Fuente: Google Maps, 2017.

2.4 Marco Legal

2.4.1 Internacional

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 16 de diciembre de 1966, en su artículo 1 señala que para el logro de sus fines, todos los pueblos pueden disponer libremente de sus riquezas y recursos naturales, sin perjuicio de las obligaciones que derivan de la cooperación económica internacional basada en el principio de beneficio recíproco, así como del derecho internacional. En ningún caso podrá privarse a un pueblo de sus propios medios de subsistencia.

1.1.1 2.4.2 Constitucional

Constitución Política de 1991. Según el artículo 78 la ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que

debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios. Así mismo el artículo 365 indica 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. 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.

2.4.3 Legal

Ley 142. Servicios Públicos Domiciliarios. Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994. Según su artículo 1 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. Igualmente en su artículo 4 señala la siguiente definición sobre servicios públicos esenciales, determinando que es competencia de los municipios en relación con los servicios públicos, que ejercerán en los términos de la ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan los concejos.

Decreto 1575. Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano. Mayo 9 del 2007. Según su artículo 1 establece la protección del agua potable, con el fin de monitorear, prevenir y controlar los riesgos para la salud humana causados por su consumo, exceptuando el agua envasada. Seguidamente en su artículo 2 establece diferentes definiciones que son importantes para la investigación:

Agua cruda: Es el agua natural que no ha sido sometida a proceso de tratamiento para su potabilización.

Agua envasada: Es el agua potable tratada, envasada y comercializada con destino al consumo humano, entendida como un producto de la industria alimentaria.

Agua potable o agua para consumo humano: Es aquella que por cumplir las características físicas, químicas y microbiológicas, en las condiciones señaladas en el presente decreto y demás normas que la reglamenten, es apta para consumo humano. Se utiliza en bebida directa, en la preparación de alimentos o en la higiene personal.

Análisis de vulnerabilidad: Es el estudio que permite evaluar los riesgos a que están expuestos los distintos componentes de un sistema de suministro de agua.

Buenas prácticas sanitarias: Son los principios básicos y prácticas operativas generales de higiene para el suministro y distribución del agua para consumo humano, con el objeto de identificar los riesgos que pueda presentar la infraestructura.

Calidad del agua: Es el resultado de comparar las características físicas, químicas y

microbiológicas encontradas en el agua, con el contenido de las normas que regulan la materia.

2.4.4 Jurisprudencial

Sentencia T-530. (27) de Septiembre de dos mil dieciséis (2016). Ponencia del ilustrado Luis Ernesto Vargas Silva donde señala que la Corte ha reiterado que la diversidad cultural y su protección son principios fundantes del Estado Social de Derecho, al punto que la participación de las minorías étnicas en las decisiones nacionales y, especialmente, en aquellas que les afectan directamente es un mandato constitucional de la mayor importancia lo que implica, a su vez, un cambio de paradigma con respecto a lo que existía en el marco constitucional antes de 1991.

Sentencia T-028. (27) de enero de dos mil catorce (2014). Ponencia de la Dra. María Victoria Calle Correa donde indica que toda persona tiene derecho a que la Administración asegure un mínimo vital de agua en condiciones adecuadas de disponibilidad, regularidad y continuidad y a que por lo menos, exista un plan de acción debidamente estructurado que

asegure, progresivamente, el goce efectivo de esta dimensión del derecho y que posibilite la participación de los afectados en el diseño, ejecución y evaluación de dicho plan.

Sentencia T-740. (3) de octubre de dos mil once (2011). Ponencia desarrollada por el Honorable Humberto Antonio Sierra Porto donde señala que El agua se considera como un derecho fundamental y, se define, de acuerdo con lo establecido por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, como "el derecho de todos de disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal o doméstico". El agua se erige como una necesidad básica, al ser un elemento indisoluble para la existencia del ser humano. El agua en el ordenamiento jurídico colombiano tiene una doble connotación pues se erige como un derecho fundamental y como un servicio público. En tal sentido, todas las personas deben poder acceder al servicio de acueducto en condiciones de cantidad y calidad suficiente y al Estado le corresponde organizar, dirigir, reglamentar y garantizar su prestación de conformidad con los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

3. METODOLOGÍA

3.1 Paradigma de la Investigación

El paradigma que se establece en el desarrollo de la presente investigación corresponde al positivista, donde la realidad es única, puede ser fragmentada para su análisis y las partes pueden ser manipuladas independientemente. De acuerdo con la concepción dialéctica del conocimiento existen múltiples realidades construidas por cada persona, por lo tanto, el estudio de una parte está influido por el estudio de las otras partes de esa realidad. Por medio de este paradigma se percibe la metodología indicada para la solución de lo planteado en la investigación, estableciendo que su relación es directa con el ámbito cuantitativo.

Para el paradigma positivista el sujeto y el objeto son independientes. En la concepción dialéctica del conocimiento el sujeto y el objeto interactúan de manera dialéctica, es decir, se modifican mutuamente y por tanto, son inseparables. (Tamayo, 2014)

3.2 Enfoque de la Investigación

El enfoque es cuantitativo, donde Hernández (2004) determina la necesidad de establecer y preguntas iniciales de investigación, de las cuales se derivan hipótesis. Estas se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados. Mide las variables en un contexto determinado, analiza las mediciones, y establece conclusiones. Igualmente señala que la recolección y el análisis de datos que se siguen son confiables. Se asocia con experimentos. Tiene como objetivo lograr que las creencias del investigador se acerquen a la realidad del ambiente.

3.3 Diseño de la Investigación

Por diseño de investigación se establece la investigación de campo, según Tamayo es aquella que se realiza con la presencia del investigador o científico en el lugar de ocurrencia del fenómeno, argumentando que cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual denominados primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de los verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos (Custodia, 2008).

3.4 Población – Muestra

La investigación se desarrolla en el barrio Los Colorados del Municipio de Los Patios, estableciendo que en esta población existen 100 familias según los datos ofrecidos por la Acaldia Municipal. Esta información se caracteriza por ser adecuada en la investigación, señalando que los datos son caracterizados por ser de gran avance en el cumplimiento de las finalidades señaladas.

La muestra corresponde a 80 familias, donde el porcentaje de error es de 5%, el nivel de confianza es 95% y la elección conservadora es de 50%.

Tabla 1. Calculadora para obtener el tamaño de una muestra

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA

¿Qué porcentage de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentage se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	95 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	100	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20,000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	**80**	Este el es monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Fuente: Universidad Nacional del Nordeste. (s.f.). Calculadora para obtener el tamaño de una muestra. Recuperado de:
http://med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En el estudio investigativo se utilizan dos técnicas, entre ellas están:

Encuesta: donde el instrumento corresponde cuestionario. Se realizan preguntas cerradas relacionadas con los objetivos de la investigación para la obtención de los resultados. Se puede señalar que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Thompson, s.f.).

Análisis Documental: estableciendo como instrumento la matriz de análisis en donde se analizan los preceptos desarrollados por la Corte Constitucional sobre la temática de estudio. Se establece que este instrumento es un conjunto de operaciones encaminadas a

representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo (Universidad de Valencia, s.f.).

La fundamentación de selección de estas técnicas e instrumentos se enfoca en identificar la pertinencia en cada una de ellas para obtener información sobre las variables en la investigación. Así mismo estas técnicas se construyen por medio del acompañamiento del tutor metodológico donde se validara el instrumento junto con su confiabilidad.

3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se empleará el análisis estadístico, el cual corresponde a la generación de graficas de resultados, determinando que en primer lugar se realiza la tabulación de los datos para generar las estadísticas sobre lo obtenido y de esta manera desarrollar las figuras gráficas o tortas según sea el caso.

Lo mencionado anteriormente corresponde a los resultados de la encuesta, sin embargo frente al análisis documental que se determina por ser jurisprudencial se utiliza la matriz de análisis jurisprudencia siendo el medio necesario para la comprensión de los preceptos jurídicos relacionados con el tema. Esta acción es importante porque por medio de ella se puede obtener información oportuna en relación a la temática de estudio establecida, siendo necesario comprender diferentes factores en el ordenamiento jurídico colombiano.

Tabla 2. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser

1. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser:		
a. Excelente	16	20%
b. Bueno	11	14%
c. Regular	53	6%
d. Ineficiente	0	0%

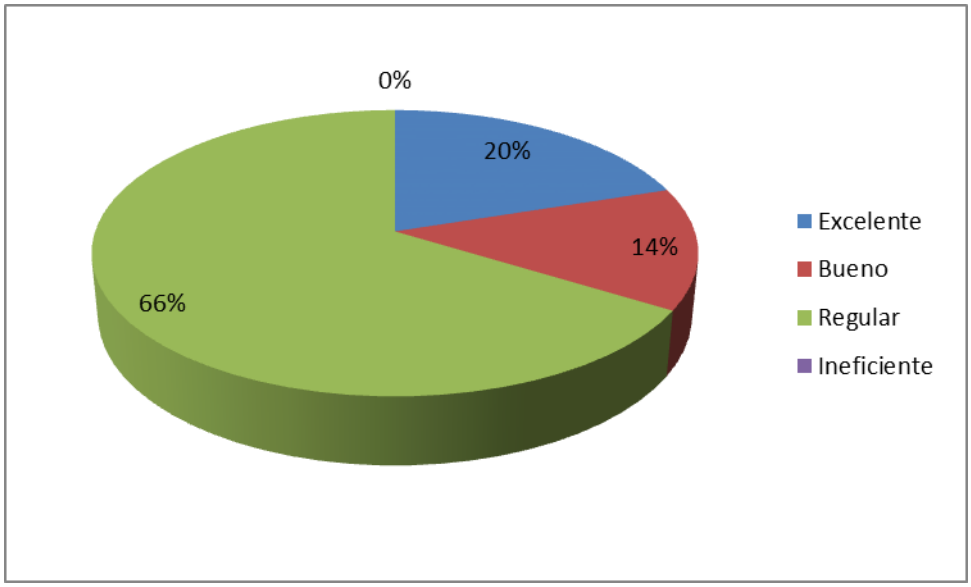

Figura 2. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser

Análisis. Según la figura anterior, el 66% de los encuestados aseguran que la prestación del servicio de agua potable se caracteriza por se regular, el 20% dice que es excelente, mientras que el 14% que es bueno. Este interrogante se relaciona con la Sentencia T-641/15 donde señala que la calidad de la prestación del servicio de agua potable.

Tabla 3. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio?

2. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio?		
a. Uno a dos días	13	16%
b. Tres días	33	41%
c. Cuatro Días	34	43%

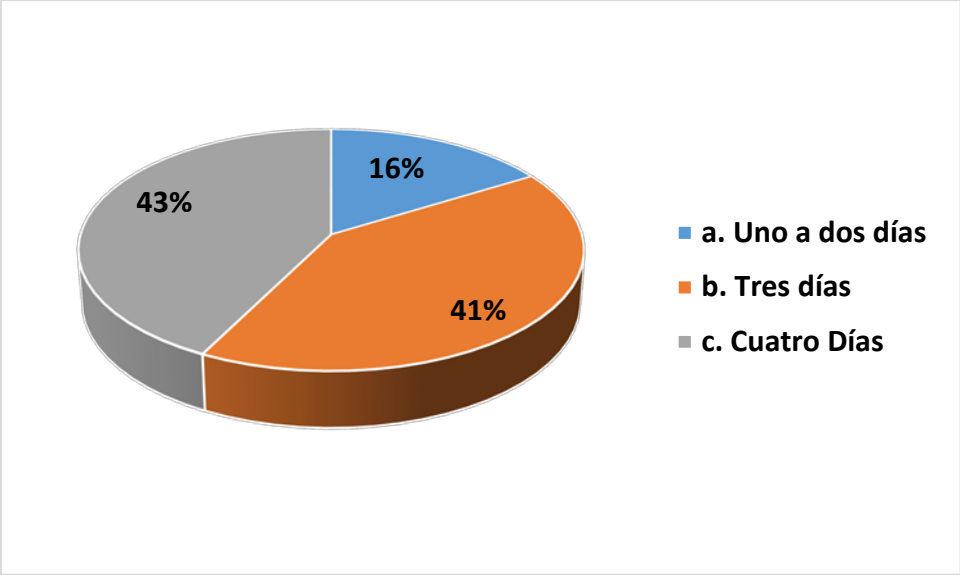

Figura 3. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio?

Análisis. De acuerdo a la figura anterior, el 43% de los encuestados afirma que cada cuatro días se presta el servicio de agua, el 41% cada tres días, el otro 16% uno a dos días. Siguiendo con los interrogantes en este se tuvo en cuenta la Sentencia T-752/11 donde menciona la importancia en la prestación del servicio.

Tabla 4. ¿En la prestación del servicio se presentaban fallas?

3. ¿En la prestación del servicio se presentaban fallas?		
a. Si	35	44%
b. No	45	56%

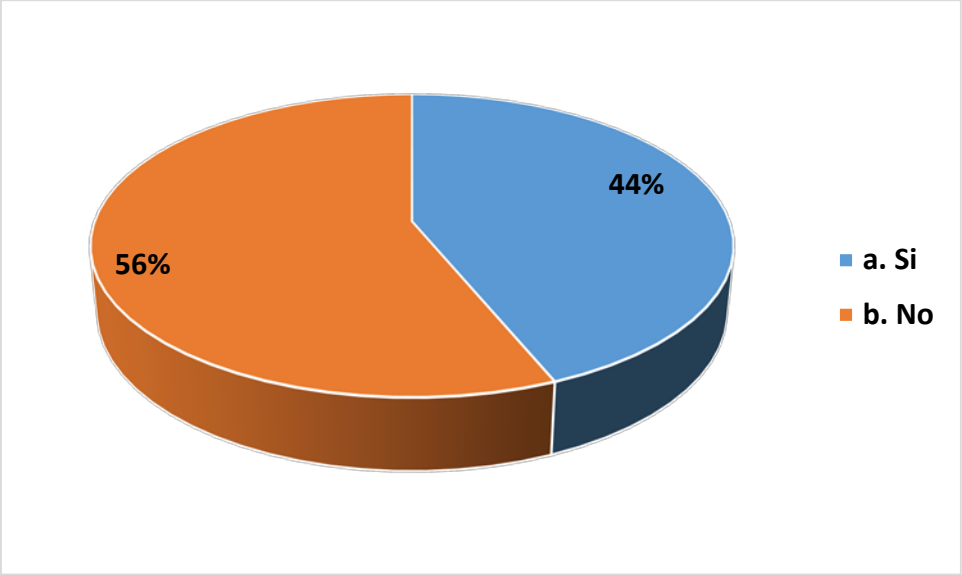

Figura 4. ¿En la prestación del servicio se presentaban fallas?

Análisis. Respecto a la figura anterior, el 56% de los encuestados asegura que en la prestación del servicio no se presentaba fallas, mientras que el 44% si las presentaba. Conforme a este interrogante se tuvo presente lo mencionado en la Sentencia T-552/11 en relación a las fallas en la prestación del servicio.

Tabla 5. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son

4. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son:		
a. Interrupción del servicio	21	60%
b. Mínima cantidad de agua	11	31%
c. Estado de salubridad	3	9%

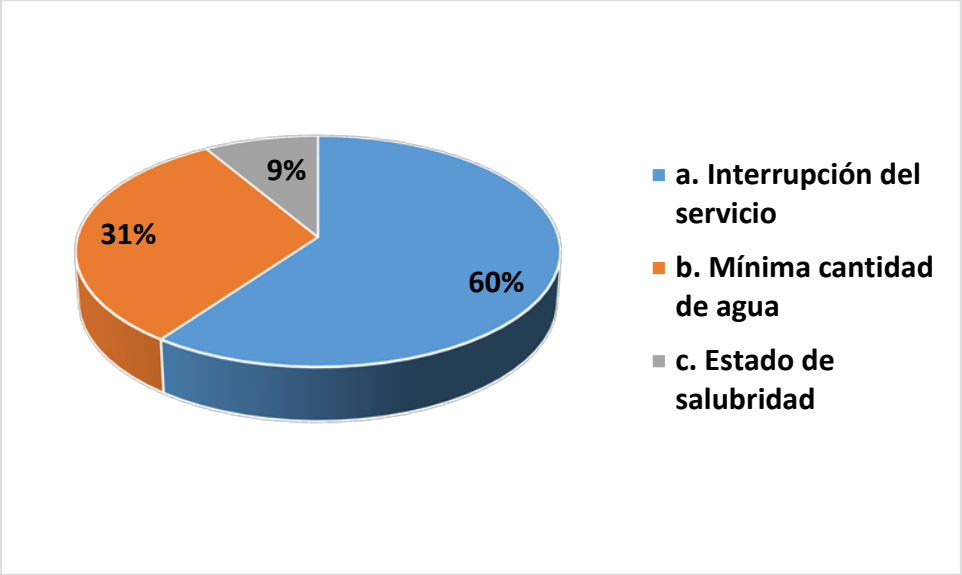

Figura 5. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son

Análisis. Según la figura anterior, el 60% de los encuestados afirma que la interrupción del servicio fue la falla que se presentó con mayor frecuencia en la prestación del servicio, el 31% por minima cantidad de agua, el 9% por estado de salubridad. Siguiendo con la misma variable de estudio en este interrogante se tuvo en cuenta la Sentencia T-552/11.

Tabla 6. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio?

5. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio?		
a. Si	19	24%
b. No	61	76%

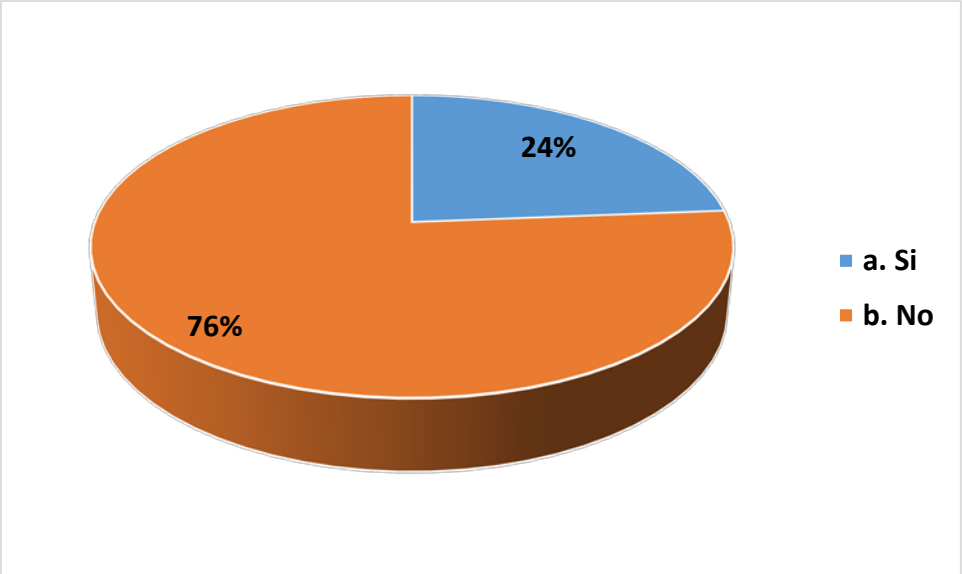

Figura 6. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio?

Análisis. De acuerdo a la figura anterior, el 76% de los encuestados asegura que si existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio, el otro 24 dice que no. Los reclamos se relacionan con los mecanismos de participación ciudadana que se tipifican en el ordenamiento jurídico colombiano en especial la Ley 134 de 1994.

Tabla 7. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo?

6. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo?					
Mecanismo	Estratificación	Acueducto		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Acción de tutela	Estrato I	23	29%	23	29%
	Estrato II	17	21%	17	21%
Derecho de petición	Estrato I	12	15%	12	15%
	Estrato II	28	35%	28	35%
Acción popular	Estrato I	0	0%	0	0%
	Estrato II	0	0%	0	0%

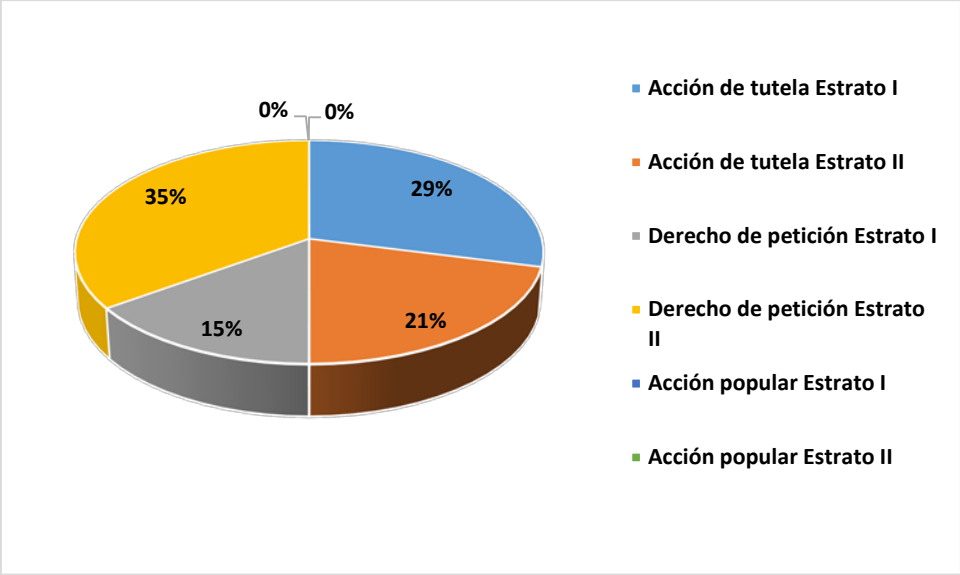

Figura 7. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo?

Análisis. Respecto a la figura anterior, el 29% de los encuestados del estrato I utilizó el mecanismo de acción de tutela para el reclamo, el 15% del estrato I el derecho de petición, el 21% del estrato II la acción de tutela, mientras que el 35% del estrato II el derecho de petición. Para la formulación de este interrogante se tuvieron presentes dos preceptos constitucionales, el primero de ellos correspondiente al artículo 23 y seguidamente el 86 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Tabla 8. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo?

7. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo?		
a. Ninguna	3	16%
b. Fallas en el servicio	9	47%
c. Promesas en la prestación del servicio	7	37%

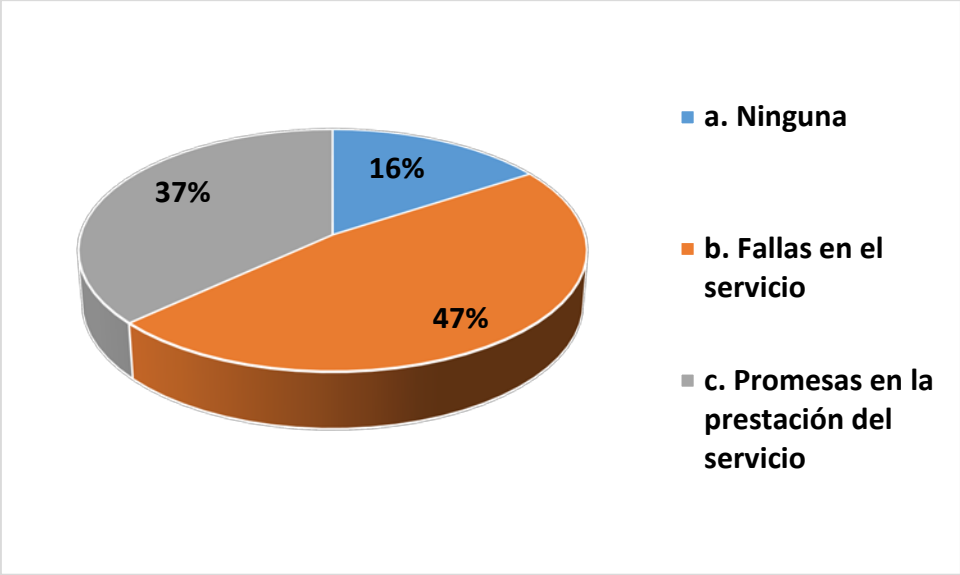

Figura 8. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo?

Análisis. Según la figura anterior, el 47% de los encuestados afirma que las fallas en el servicio fue la respuesta ante el reclamo, el 37% promesas en la prestación del servicio, mientras que el 16% ninguna. En relación a las respuestas que se obtuvieron por el reclamo desarrollado se menciona que en este se tuvo presente lo mencionado en la Sentencia T-552/11.

Tabla 9. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo del desarrollo?

8. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo del desarrollo?		
a. Si	9	47%
b. No	10	53%

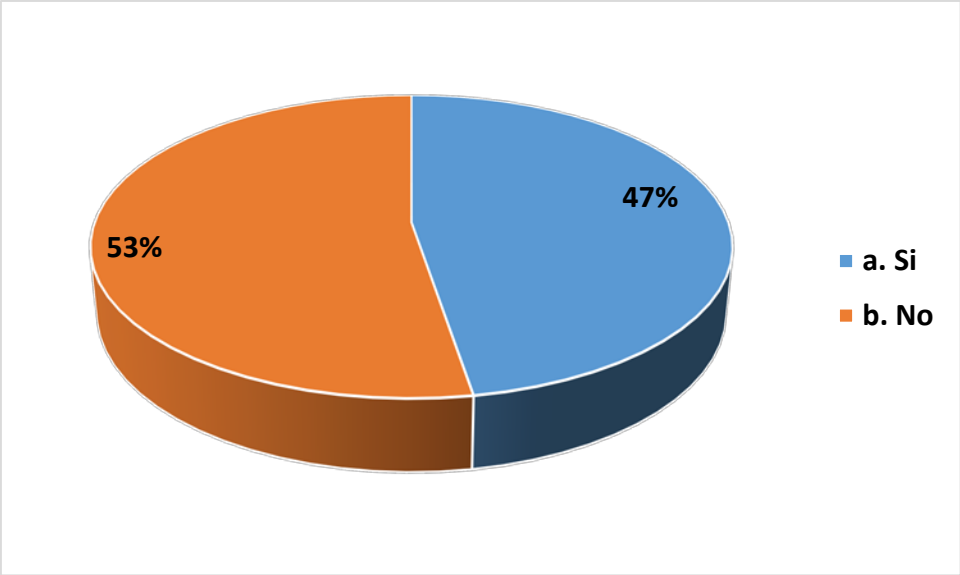

Figura 9. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo del desarrollo?

Análisis. De acuerdo a la figura anterior, el 53% de los encuestados asegura que no se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo desarrollo, el otro 47% responde que sí. El acompañamiento percibido por parte de los ciudadanos corresponde a lo establecido en la Ley 142 de 1994 en relación a la prestación de los servicios públicos.

Tabla 10. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando?

9. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando?		
a. Excelente	9	11%
b. Bueno	70	88%
c. Regular	1	1%
d. Ineficiente	0	0%

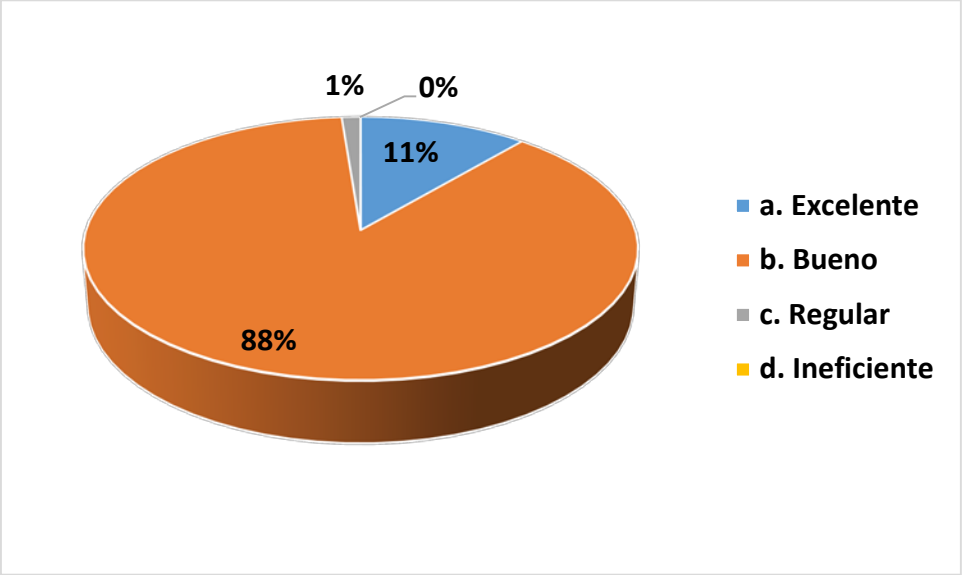

Figura 10. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando?

Análisis. Respecto a la figura anterior, el 88% de los encuestados afirma que en la actualidad el servicio de agua potable es bueno, el 11% excelente, mientras que el 1% regular. Finalizando los interrogantes ejecutados en el instrumento en este último se aprecia lo mencionado en Sentencia T-641/15 en relación a la prestación del servicio de agua potable.

4. RESULTADOS

4.1 Prestación del Servicio Público de Agua Potable en el Barrio Los Colorados en el Municipio de Los Patios

El servicio de agua potable se caracteriza por ser uno de los más importantes en la sociedad relacionado principalmente con el respeto a la dignidad humana y de igual manera con la vida digna. Infortunadamente en la actualidad en algunos escenarios se ha identificado que este servicio no se presta de forma adecuada, siendo el caso en el barrio Los Colorados en el municipio de Los Patios caracterizado por presentar diferentes falencias en relación su servicio afectando notablemente su situación.

El aspecto regular se caracteriza por ser una de las problemáticas que más incidencia se presentó en esta población, señalando que la falta de agua y la interrupción vivida de forma directa genera que no exista una estabilidad frente a este preciado líquido argumentando que es uno de los fines esenciales del Estado tipificado en la Constitución Política de 1991 de la siguiente manera:

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 (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Así mismo se debe señalar que las fallas se presentaron en un 44% según lo expuesto por parte de la población que se intervino, sin embargo, se debe mencionar que esta problemática se caracteriza por ser social en donde las instituciones del Estado deben desarrollar las acciones pertinentes para que el suministro del agua potable sea de forma constante y aunque se presenten dificultades y obstáculos se puedan solucionar prontamente, situación que es normal pero que en algunos contextos se vuelve constante afectando a la sociedad en general.

4.2 Interpretación de la Aplicación y Cumplimiento de los Criterios de Calidad en el Servicio de Agua Potable en el Municipio de Los Patios y Especialmente en el Barrio Los Colorados

La calidad es un aspecto de gran importancia en la prestación de los servicios, sin embargo se han presentado situaciones en donde no se tiene en cuenta por ningún lado, situación que se identifica en la prestación del servicio de agua potable en el barrio Los Colorados en el municipio de Los Patios.

No se puede hablar de calidad cuando la interrupción del servicio se presenta de forma constante y más cuando la población espera ciertos días y horarias para el cumplimiento de sus necesidades. Un ejemplo claro de ello consiste cuando las personas establecen los días en que se asea la ropa en sus hogares, sin embargo, identificando que no existe una constancia en la prestación del servicio se empiezan a presenciar falencias afectando su diario vivir.

El desarrollo de la presente investigación se enfatiza principalmente en un pronunciamiento de la Corte Constitucional en la que se establecen diferentes aspectos de calidad en donde se aprecia lo siguiente:

> El 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 (Corte Constitucional de Colombia, 2012).

El Estado es el principal garante en ofrecer que el servicio de agua potable se desarrolle de forma eficiente, no obstante este tipo de actuaciones son delegadas hacia otras instituciones, admitiendo que infortunadamente se han presentado falencias que afectan directamente a la sociedad en general.

Así mismo se destaca que no existió ningún tipo de aplicación hacia los preceptos que se han establecido en relación a la calidad, afectando de forma notoria la prestación de este servicio aunque se hayan utilizados diferentes alternativas y acciones para que la sociedad no fuera víctima de esta situación. Entre las acciones más destacadas se establece lo

correspondiente a los derechos de petición, acciones de tutela y las acciones populares, sin embargo sus resultados no fueron efectivos.

4.3 Evaluación de la Calidad del Servicio de Agua Potable Prestado por Aguas K'pital en el Municipio de Los Patios

Finalizando los resultados se debe mencionar la calidad en el servicio de agua potable se caracteriza por ser una de las acciones más importantes en la actualidad, en especial de la empresa denominada Aguas K´pital siendo la entidad encargada en ofrecer este servicio.

Actualmente se determina que el servicio de agua potable es bueno, cumpliendo con los diferentes preceptos sin embargo se debe mencionar que este tipo de situaciones se identifican de acuerdo a la intervención que han desarrollado los habitantes del barrio Los Coloreados, los cuales utilizaron la vía jurídica como mecanismo idóneo para la obtención de respuestas y demás actuaciones en el cumplimiento de los principios esencial del Estado colombiano.

Seguidamente la Corte Constitucional señala que ante estas actuaciones:

> Refleja una conquista democrática que se traduce en una teoría del Estado cuyo cometido esencial es el cubrimiento de las necesidades básicas insatisfechas de toda la población y el aseguramiento de un mínimo material para la existencia digna de la persona". Por este motivo es que "[l]os servicios públicos son el medio por el cual el Estado realiza los fines esenciales de servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales (Corte Constitucional de Colombia, 2012).

De igual manera se debe mencionar que esta situación se debe seguir desarrollando en beneficio de la sociedad y más en la prestación de un servicio que se enfatiza en el reconocimiento de la dignidad humana.

Finalizando la Corte establece una serie de preceptos sobre la forma en cómo se debe desarrollar este servicio, entre ellos están:

> El servicio público domiciliario tiene una 'punto terminal' que son las viviendas o los sitios de trabajo de los usuarios, entendiendo por usuario 'la persona que usa ciertos servicios, es decir quien disfruta el uso de cierta cosa.

El servicio público domiciliario está destinado a satisfacer las necesidades básicas de las personas en circunstancias fácticas, es decir en concreto. Así pues, no se encuentran en estas circunstancias el uso del agua destinado a urbanizar un terreno donde no habite persona alguna (Corte Constitucional de Colombia, 2012).

5. CONCLUSIONES

La primera conclusión que se establece frente a los resultados obtenidos se relaciona con la importancia y trascendencia de servicio de agua potable siendo una de las acciones que conllevan a la vida digna de la sociedad y así mismo de las familias que la integran

Al no presentarse el servicio de agua potable en la sociedad se determina que existe una afectación clara a los derechos fundamentales de la persona que han sido consagrados en la Carta Magna y que de igual manera se encuentran reconocidos en los diferentes convenios internacionales admitidos en el ordenamiento jurídico colombiano mediante el bloque de constitucionalidad.

El contexto en el que viven las personas cuando el servicio de agua potable es ineficiente genera diferentes perjuicios en su diario vivir justificando que es un servicio público de vital pertinencia para la satisfacción de necesidades básicas. Adicionalmente se establece que en el barrio Los Colorados siendo la población en la que se realizó la investigación se determina que este tipo falencias afectaron notablemente su estabilidad en donde se identificó que aunque existieran diferentes acciones judiciales en búsqueda del reconocimiento de los derechos este tipo de falencias se siguieron presentando sin obtener una respuesta oportuna sobre la situación que se estaba presentando y las afectaciones de las que eran víctimas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo, R. (2005). El agua, recurso estratégico del siglo XXI. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 23(1), 91-201. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2005000100009

Armienta, G. (2013). La privatización de los servicios públicos municipales, una necesidad para la democracia y una realidad. Revista IUS, 7(32), 86-99. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000200006

Asamblea General Constituyente. (1991). Constitución política de Colombia. Recuperado de: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125

Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia. Recuperado de: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125

Cano, L. (2014). La narrativa de las políticas públicas en la jurisprudencia de la Corte Constitucional colombiana. Papel Político, 19(2), 435-458. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v19n2/v19n2a04.pdf

Cordero, J. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. Ciencia y Sociedad, 36(4), 682-701. Recuperado de: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005

Corte Constitucional de Colombia. (2012). Sentencia T-530/12. Recuperado de: http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2012/T-530-12.htm

Custodia, A. (2008). Métodos y técnicas de investigación científica. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/

Gómez, R. (2012). Gestión de políticas públicas: aspectos operativos. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 30(2), 223-236. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/120/12023918011.pdf

Guzmán, C. (2008). La política como objeto de reflexión. Revista de Derecho, 1(30), 268-298. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972008000200010

Hernández Sampieri, R. (2004). Metodología de la investigación. Recuperado de: http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf

Mujica, N. y Rincón, S. (2006). Caracterización de la política social y la política económica del actual gobierno venezolano: 1999-2004. Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, 12(1), 31-57. Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-64112006000100003

Thompson, I. (s.f.). Definición de encuesta. Recuperado de: https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html

Universidad de Valencia. (s.f.). Análisis documental. Recuperado de: http://www.uv.es/macas/T5.pdf

Universidad Nacional del Nordeste. (s.f.). Calculadora para obtener el tamaño de una muestra. Recuperado de: http://med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm

Valenti, G. y Flores, U. (2009). Ciencias sociales y políticas públicas. Revista Mexicana de Sociología, 71(1), 167-181. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032009000500007

ANEXOS

Anexo 1. Categorización de variables

Objetivos Específicos	Dimensión Conceptual	Dimensión Operacional	Indicadores
Identificar la prestación del servicio público de agua potable en el barrio Los Colorados en el municipio de Los Patios.	La prestación del servicio de agua potable en la población delimitada.	Social	Efectividad Sanidad Salubridad Constancia
Interpretar la aplicación y cumplimiento de los criterios de calidad en el servicio de agua potable en el municipio de Los Patios y especialmente en el barrio Los Colorados.	La existencia o el cumplimiento por parte de la organización que presta el servicio de agua potable frente a la sentencia 530 del 2012	Conceptual	Cumplimiento de las normas Aplicación de parámetros. Presencia de calidad en el servicio
Evaluar la calidad del servicio de agua potable prestado por Aguas K'pital en el municipio de Los Patios.	El servicio administrativo que presta la organización empresarial se caracteriza por ser de calidad	Contextual	Control Solución

Anexo 2. Acta de validación

ACTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Los tutores del proyecto investigativo Dr. Carlos Arturo Gómez Trujillo, y el Dr. Adali Jesús Martínez Villamizar en su calidad de experto disciplinar, se permiten dejar constancia que una vez Evaluados los instrumentos, de la investigación que lleva por título: "Análisis de las políticas en materia de agua potable en relación con la Sentencia T-530 de 2012 en el período 2016 en el Barrio Los Colorados del Municipio de Los Patios, Norte de Santander", de los estudiantes: Kerling Sidney Niño Rodríguez y Julio César Reyes Uribe, del 10 Semestre Diurno de la Universidad Simón Bolívar, del Programa de Derecho, éstos son pertinentes, válidos y suficientes para recolectar la información requerida en el desarrollo de los objetivos investigativos.

Se validan como instrumentos de éste proyecto:

1. Encuesta
2. Matriz de análisis documental

En constancia se firma a los 02 días del mes de Septiembre de 2017.

Dr. Carlos Arturo Gómez Trujillo
TP. N°. 150918 CSJ
Experto Disciplinar

Dr. Adali Jesús Martínez Villamizar
TP. N°. 96101 CSJ
Experto Disciplinar

Anexo 3. Formato de instrumentos

ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS EN MATERIA DE AGUA POTABLE EN RELACIÓN CON LA SENTENCIA T-530 DE 2012 EN EL PERÍODO 2016 EN EL BARRIO LOS COLORADOS DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, NORTE DE SANTANDER.

ENCUESTA

1. La prestación del servicio de agua potable se caracterizó por ser:

a. Excelente

b. Bueno

c. Regular

d. Ineficiente

2. ¿Cuántos días a la semana se prestó este servicio?

a. Uno a dos días

b. Tres días

c. Cuatro Días

3. ¿En la prestación del servicio se presentaban fallas?

a. Si

b. No

4. Las fallas que se presentaron con mayor frecuencia en la prestación del servicio son:

a. Interrupción del servicio

b. Mínima cantidad de agua

c. Estado de salubridad

5. ¿Existió algún tipo de reclamo o exigencia ante la empresa suministradora del servicio?

a. Si

b. No

6. ¿Qué tipo de mecanismo se utilizó para el reclamo del desarrollo?

a. Derecho de Petición

b. Acción de Tutela

c. Acción Popular

7. ¿Cuál fue la respuesta ante el reclamo?

a. Ninguna

b. Fallas en el servicio

c. Promesas en la prestación del servicio

8. ¿Se presentó algún tipo de acompañamiento en el reclamo del desarrollo?

a. Si

b. No

9. ¿En la actualidad el servicio de agua potable como se está desarrollando?

a. Excelente ◯

b. Bueno ◯

c. Regular ◯

d. Ineficiente ◯

Anexo 4. Matriz de Análisis Legislativo

Tipo de Documento o Norma	Nombre de la Norma	Organismo/ Entidad/ Procedencia	Artículos Aplicables	Contenido del Artículo	Categoría	Aporte a la Tesis	Relación con la Jurisprudencia	Resultados
Constitucional	Constitución Política de Colombia de 1991	Asamblea Nacional	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.	Fines esenciales del Estado Colombiano	El aporte que desarrolla este precepto constitucional a la investigación que se está desarrollando es importante porque expone claramente los fines del Estado, entre los cuales se encuentre el correspondiente a la prestación de los servicios públicos.	Sentencia T-733/09 Surgen obligaciones concretas del postulado constitucional contenido en artículo 2º Superior, según el cual dentro de los fines esenciales del Estado está "servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución…"	Los fines esenciales que establece el Estado son de gran importancia porque señala una serie de aspectos que debe garantizar hacia los ciudadanos. No obstante en la realidad este escenario no se presente en óptimas condiciones argumentando que en algunos lugares no se presta de forma correcta los servicios públicos, situación totalmente preocupante porque ello afecta de forma directa la dignidad de las personas en especiales de las familias que habitan en los lugares donde la vulneración hacia los derechos es más visible.
			Artículo 311.	Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la	Responsabilidad del Municipio	Siguiendo con las tipificaciones constitucionales en esta última se indica lo relacionado con la responsabilidad que presenta el municipio para el desarrollo de este servicio que es de gran importancia y relevancia en la sociedad	Sentencia T-028/14 La Corte Constitucional ha considerado que el derecho de toda persona al agua es un derecho fundamental que debe ser objeto de protección mediante la acción de tutela en muchas de sus dimensiones, en especial cuando está destinada al consumo humano.	Se analiza que el municipio es el encargado de prestar los servicios públicos de acuerdo a los preceptos legales, en este caso la Arcadia Municipal de Los Patios donde infortunadamente existe una serie de inconsistencias en el servicio público prestado al barrio Los Colorados evidenciando falencias notables afectando claramente la estabilidad de este lugar y a

Tipo de Documento o Norma	Nombre de la Norma	Organismo/ Entidad/ Procedencia	Artículos Aplicables	Contenido del Artículo	Categoría	Aporte a la Tesis	Relación con la Jurisprudencia	Resultados
				participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.		colombiana.		todas las familias que habitan en él. Así mismo se determina que es preocupante esta situación puesto que ella se encuentra tipificada en el ordenamiento jurídico colombiano.
Ley	Ley 142 DE 1994	Congreso	Artículo 1.	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.	Servicios Públicos Domiciliarios	En esta normativa señala la definición sobre los servicios públicos que deben ser prestados en el país determinando su nivel de importancia para la vida digna de las personas.	Sentencia C-263/13 Cuando la prestación de servicios públicos se cumple por intermedio de particulares, el desarrollo de su actividad está constitucionalmente amparado por las libertades económicas y en particular por la libertad de empresa, la iniciativa privada y la libre competencia, en los términos del artículo 333 de la Carta Política.	Se identifica que esta norma establece los diferentes preceptos jurídicos para la prestación de los servicios públicos domiciliarios relacionados con la temática a desarrollar en la investigación. Adicionalmente se concibe que ellos se relacionan a la vida digna de la persona puesto que cuando no se tiene acceso a los servicios se presentan diferentes dificultades y obstáculos en la satisfacción de las necesidades básicas de las familias y más cuando se hace referencia a este contexto tan trascendental.
Ley	Ley 1151 de 2007	Congreso	Artículo 6.	La estrategia en agua potable y saneamiento impulsará el manejo empresarial y los esquemas regionales a través de la implementación de los Planes Departamentales para el manejo empresarial de los servicios, articulando las diferentes fuentes de recursos, con un	Planes Departamentales	La definición sobre el agua potable percibida por la norma es importante porque en ella se determina la utilización de diferentes recursos e igualmente la participación por parte de las Corporaciones Autónomas Regionales.	Sentencia T-641/15. El derecho al acceso al agua en condiciones de potabilidad puede ser protegido por vía de tutela cuando: (i) el líquido que se reclama, este destinado al consumo humano y en consecuencia exista una afectación particular del derecho fundamental o (ii) exista un perjuicio irremediable que autorice la intervención urgente del	Esta normativa es trascendental porque en ella se señala la importancia del agua potable incluyendo a las Corporaciones Autónomas Regionales en el desarrollo de esta garantía por parte del Estado. Así mismo es menester expresas que conforme a los servicios públicos se busca que exista un control departamental para que se cumplan los objetivos establecidos en relación a la prestación de los servicios

Tipo de Documento o Norma	Nombre de la Norma	Organismo/ Entidad/ Procedencia	Artículos Aplicables	Contenido del Artículo	Categoría	Aporte a la Tesis	Relación con la Jurisprudencia	Resultados
				mejor control sobre la ejecución de los mismos.			juez de tutela.	públicos.
Decreto	DECRETO 847 DE 2001	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Artículo 1.	Artículo 1o. Definiciones. Para efectos de la interpretación y aplicación del presente decreto, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: 1.1 Consumo básico o de subsistencia. Es aquel que se destina a satisfacer las necesidades básicas de los usuarios de menores ingresos. Para los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible distribuido por red física, el consumo de subsistencia será el que de acuerdo con la ley establezca el Ministerio de Minas y Energía, por intermedio de la Unidad de Planeación Minero Energética, UPME.	Servicios Públicos	Las definiciones que se plantean son necesarias en la investigación porque por medio de ellas se tienen presente muchos aspectos que se identifican en el cobro del servicio del agua potable.	Sentencia T-733/15. el agua potable se destina al consumo humano adquiere carácter de derecho fundamental y es susceptible de protección, pues sin ella se ponen en serio riesgo los derechos a la vida, la salud y la dignidad de las personas. En consecuencia, deben adoptarse las medidas adecuadas y necesarias para asegurar el goce efectivo del derecho al agua del accionante y su familia.	En esta normativa se determinan muchas definiciones que se presentan en el ofrecimiento del servicio público en Colombia. Estas definiciones son importantes porque en ella se analiza que el Estado ha realizado una clasificación adecuada sobre las diferentes situaciones que se presentan en este servicio. Una de las definiciones más importantes corresponde al consumo básico indicando que es una de las medidas que se ha establecido indicando de forma expresa cual es el monto de cada hogar.
Decreto	DECRETO 1713 DE 2002	EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA	Artículo 1.	Economías de escala. Es la óptima utilización de la mano de obra, del capital invertido y de los equipos adecuados	Servicios Públicos	Finalizando los aportes en este último se concibe la necesidad de tener presente otras consideraciones	Sentencia T-790/14 La Constitución Política no consagra expresamente el derecho al agua como un derecho fundamental. Sin embargo, en virtud del	Siguiendo con las normas que se relacionan a la temática de investigación en esta se siguen presentando definiciones que son utilizadas constantemente en la prestación de los servicios

Tipo de Documento o Norma	Nombre de la Norma	Organismo/ Entidad/ Procedencia	Artículos Aplicables	Contenido del Artículo	Categoría	Aporte a la Tesis	Relación con la Jurisprudencia	Resultados
		DE COLOMBIA		para la prestación del servicio, traducidos en menores costos y tarifas para los usuarios. Eliminación. Es cualquiera de las operaciones que pueden conducir a la disposición final o a la recuperación de recursos, al reciclaje, a la regeneración, al compostaje, la reutilización directa y a otros usos.		sobre el servicio de agua potable que se presta en los municipios.	contenido del artículo 93 Superior que preceptúa: "Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno"	públicos y que han estado presentes en el cumplimiento de esta acción que es importante en la sociedad colombiana. Manifiestamente se determina la utilización de equipos adecuados para prestar un servicio óptimo y necesario a nivel social.

Anexo 5. Evidencias