

Eficacia del debido proceso administrativo en la garantización de los derechos y garantías de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios

Nombres y apellidos

Dixon Jose Zubiría Valencia

Código estudiantil:

20081111414

Luis Felipe Vega Gutiérrez

Código estudiantil:

20152167979

Luis Guillermo León Coba

Código estudiantil:

20171185837

Nilson Cáceres Olivo

Código estudiantil:

20191111901

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de

Especialista en Derecho Administrativo

Tutor(es):

Dra. Adalgiza Helena Charris

RESUMEN

El ensayo investigativo, titulado "*Eficacia del Debido Proceso Administrativo en la Garantización de los Derechos y Garantías de los Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios*", tiene como objetivo principal analizar la efectividad de este proceso para defender los derechos de los consumidores. A través de un análisis de fuentes constitucionales, legales y jurisprudenciales, el trabajo busca identificar los mecanismos de defensa disponibles y las entidades competentes para su aplicación.

El desarrollo del ensayo se centra en el análisis de categorías clave como la conceptualización de los servicios públicos domiciliarios y los derechos de los usuarios; ya que el estudio identifica una problemática crítica: la falta de conocimiento de los usuarios sobre los recursos de defensa, así como la congestión y centralización de los procesos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Finalmente, el ensayo concluye que existen falencias significativas en la efectividad del debido proceso administrativo, y propone recomendaciones para mejorar la capacitación de los usuarios y descentralizar los servicios de la Superintendencia. De esta manera, el trabajo no solo diagnostica un problema, sino que también ofrece un camino claro para fortalecer la defensa de los derechos de los usuarios.

Palabras clave: *Debido proceso administrativo, servicios públicos domiciliarios, derechos de los usuarios, mecanismos de defensa, falta de conocimiento, congestión, superintendencia de servicios públicos domiciliarios.*

ABSTRACT

The main objective of this research essay, entitled "Effectiveness of Administrative Due Process in Guaranteeing the Rights and Guarantees of Consumer Service Users," is to analyze the effectiveness of this process in defending consumer rights. Through an analysis of constitutional, legal, and jurisprudential sources, the paper seeks to identify available defense mechanisms and the competent entities to implement them.

The essay focuses on the analysis of key categories such as the conceptualization of consumer services and user rights. The study identifies a critical problem: user lack of awareness of defense resources, as well as the congestion and centralization of processes within the Superintendency of Consumer Services.

Finally, the essay concludes that there are significant shortcomings in the effectiveness of administrative due process and proposes recommendations to improve user training and decentralize the Superintendency's services. In this way, the work not only diagnoses a problem but also offers a clear path to strengthening the defense of user rights.

Key Words: *Administrative due process, public utilities, user rights, defense mechanisms, lack of knowledge, congestion, Superintendency of Public Utilities.*

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alomato Pedro, Tatiana (2024). Actualización de lineamientos servicios públicos domiciliarios. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708-ce72772cde6f?t=1619450714666

Asamblea Nacional Constituyente (1991). Corte Constitucional. Santafé de Bogotá <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Camargo Sergio (2015). Los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>

Cardona Martínez, G., Gaviria Arango, A. F., Piedrahíta de Salazar, G. A., & Salazar Piedrahíta, A. M. (2004). Servicios públicos domiciliarios. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, (103), 73–124. Disponible en <https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/4167>

Congreso de la República (1994). Ley 142 de 1994. Santafé de Bogotá. <https://www.anla.gov.co/07rediseureka2024/normativa/leyes/ley-142-de-1994-servicios-publicos-domiciliarios-y-temas-ambientales#:~:text=Licencias%20Ambientales%20%2D%20ANLA->

[.La%20Ley%20142%20de%201994%2C%20establece%20el%20r%C3%A9gimen%20de%20los%20servicios%20p%C3%BAblicos%20domiciliarios.](#)

Corte Constitucional, (2023). Sentencia T- 33723. Santafé de Bogotá.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2023/t-373-23.htm>

Corte Constitucional, Sentencia T - 878 de 2010: Santafé de Bogotá.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2010/t-878-10.htm>

Corte Constitucional, Sentencia T – 337 de 2023, Santafé de Bogotá.

https://gestornormativo.creg.gov.co/gestor/entorno/docs/t-337_2023.htm

Corte Constitucional, Sentencia T-720 de 2003, Santafé de Bogotá.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=9984>

Corte Constitucional T - 697 de 2001 Santafé de Bogotá.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/t-697-01.htm>

Corte Constitucional T - 824 de 2002 Santafé de Bogotá.

https://www.dmsjuridica.com/JURISPRUDENCIA/CORTE_CONSTITUCIONAL/docs/2002/T-824-02.html

Corte Constitucional T - 1089 de 2004 Santafé de Bogotá.

<https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/t-1089-01.htm>

Consejo de Estado Sentencia 2014 - 02189 de 2019. Santafé de Bogotá.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=169384>

Matías Camargo, S. R. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (63), 163–194. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.42.2015.6061>

Palacios Sanabria, M. T. (2005). El derecho al servicio público domiciliario de acueducto. Opinión Jurídica, 4(7), 13–32. Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1303>.

Sanabria (2020). El derecho al servicio público domiciliario de acueducto. <file:///C:/Users/YARLIETH/Downloads/Dialnet-EIDerechoAlServicioPublicoDomiciliarioDeAcueducto-5238001.pdf>

Superintendencia de Servicios Públicos. 2023. <https://www.superservicios.gov.co/>

Superintendencia de servicios público (2021). https://normas.cra.gov.co/gestor/m1necjc_superintendencia_servicios_publicos_domiciliarios.html