

ESCUELA DE GOBIERNO



PROYECTO CAPACITACION MUNICIPAL

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL

PROGRAMA ESCUELA DE GOBIERNO

DOCUMENTO METODOLÓGICO

GUÍA PARA ADMINISTRACIONES MUNICIPALES PARA
DIAGNÓSTICAR ESTADO DE SERVICIOS PÚBLICOS

PREPARADO POR CESAR SALAZAR CARVAJAL

ASESOR SERVICIOS PUBLICOS

CONTRATO PRESTACION DE SERVICIOS

CONVENIO ANDRÉS BELLO NO 014/02

BOGOTÁ, ABRIL 2002.



GUÍA PARA ADMINISTRACIONES MUNICIPALES PARA DIAGNÓSTICAR ESTADO DE SERVICIOS PÚBLICOS

CONTENIDO

DESCRIPCION	Página
1- Introducción	3
2- Competencias	4
3- Elementos a Diagnosticar	9
4- Metodología para Elaboración Diagnóstico	11
5- Procedimiento para Obtención Diagnóstico	
5.1- Grupo I – Consulta Usuarios	13
5.2- Consulta ESP	16

Anexo

Diskete que contiene:

Archivo de la guía en WORD

Archivo en EXCEL : Formularios Guía Metodológica Municipios, que contiene los Formularios de los anexos No 1 a No 6



GUÍA PARA ADMINISTRACIONES MUNICIPALES PARA DIAGNÓSTICAR ESTADO DE SERVICIOS PÚBLICOS

1- INTRODUCCION

El presente documento contiene una guía metodológica básica que le permitirá a la Administración Municipal, elaborar un diagnóstico rápido y objetivo con respecto a la situación en que se encuentra la prestación de los servicios públicos domiciliarios en su municipio. Dicho diagnóstico le facilitará estructurar y definir estrategias y proyectos que coadyuven al mejoramiento en la gestión de los entes prestadores y en la calidad de los servicios para los usuarios.

Se espera que esta guía se convierta en herramienta útil para que las Alcaldías puedan cumplir con las funciones que en servicios públicos domiciliarios, le competen dentro del marco regulatorio vigente, y en particular puedan ejecutar el componente que en esta materia se encuentra en su Plan de Desarrollo, buscando además que las acciones que pueda adelantar estén en concordancia con el Plan de Desarrollo Departamental y el Plan de Ordenamiento Territorial.

La guía facilita obtener un diagnóstico con base en encuestas tanto a usuarios como a las Empresas de Servicios Públicos, las cuales recogen información que permiten determinar el estado en que se encuentran los servicios en cobertura, calidad, confiabilidad etc.

Los formularios están divididos por sectores (energía, acueducto, etc.) y están diseñados de manera simple y ágil para facilitar al máximo su diligenciamiento.

La guía igualmente contiene los formularios y las instrucciones precisas para evaluar y procesar la información de las encuestas hasta obtener el diagnóstico requerido.



2- COMPETENCIAS

Antes de entrar a desarrollar una metodología, es necesario precisar las competencias que en el tema de los servicios públicos estableció la Ley 142 para los diferentes entes territoriales, ya que conociendo las competencias se pueden definir las funciones y responsabilidades, y por lo tanto, las actividades que deben y pueden adelantarse en cumplimiento de dichas competencias.

“ART. 5. Competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos

- 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:

- 5.1.- Asegurar que se presten a sus habitantes, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada, por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente.
- 5.2.- Asegurar en los términos de esta Ley, la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de las entidades que prestan los servicios públicos en el municipio.
- 5.3.- Disponer el otorgamiento de subsidios a los usuarios de menores ingresos, con cargo al presupuesto del



municipio, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 60/93 y la presente Ley.

- 5.4.- Estratificar los inmuebles residenciales de acuerdo con las metodologías trazadas por el Gobierno Nacional.
- 5.5.- Establecer en el municipio una nomenclatura alfa numérica precisa, que permita individualizar cada predio al que hayan de darse los servicios públicos.
- 5.6.- Apoyar con inversiones y demás instrumentos descritos en esta Ley a las empresas de servicios públicos promovidas por los departamentos y la Nación para realizar las actividades de su competencia.
- 5.7.- Las demás que les asigne la Ley.

ART. 6. Prestación directa de servicios por parte de los municipios

- . Los municipios prestarán directamente los servicios públicos de su competencia, cuando las características técnicas y económicas del servicio, y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, lo cual se entenderá que ocurre en los siguientes casos:
 - 6.1.- Cuando, habiendo hecho los municipios invitación pública a las empresas de servicios públicos, no haya habido empresa alguna que se ofreciera a prestarlo;
 - 6.2.- Cuando, no habiendo empresas que se ofrecieran a prestar el servicio, y habiendo hecho los municipios invitación pública a otros municipios, al departamento del cual hacen parte, a la Nación y a otras personas públicas o privadas para organizar una empresa de servicios públicos que lo preste, no haya habido una respuesta adecuada.
 - 6.3.- Cuando, aun habiendo empresas deseosas de prestar el servicio, haya estudios aprobados por el Superintendente que demuestren que los costos de



prestación directa para el municipio serían inferiores a los de empresas interesadas, y que la calidad y atención para el usuario serían, por lo menos, iguales a las que tales empresas podrían ofrecer. Las Comisiones de Regulación establecerán las metodologías que permitan hacer comparables diferentes costos de prestación de servicios.

- 6.4.- Cuando los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta mas (sic) de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos.
- En el evento previsto en el inciso anterior, los municipios y sus autoridades quedarán sujetos, en lo que no sea incompatible con la Constitución o con la Ley misma, a todo lo que esta Ley dispone para las empresas y sus administradores y, en especial, a las regulaciones de las Comisiones y al control, inspección, vigilancia y contribuciones de la Superintendencia de Servicios Públicos y de las Comisiones. Pero los concejos determinarán si se requiere una junta para que el municipio preste directamente los servicios y, en caso afirmativo, ésta estará compuesta como lo dispone el artículo 27 de esta Ley.
- Cuando un municipio preste en forma directa uno o más servicios públicos e incumpla las normas de calidad que las Comisiones de Regulación exijan de modo general, o suspenda el pago de sus obligaciones, o carezca de



contabilidad adecuada después de dos años de entrar en vigencia esta Ley o, en fin, viole en forma grave las obligaciones que ella contiene, el Superintendente, en defensa de los usuarios y para proteger la salud y bienestar de la comunidad, además de sancionar los alcaldes y administradores, podrá invitar, previa consulta al comité respectivo, cuando ellos estén conformados, a una empresa de servicios públicos para que ésta asuma la prestación del servicio, e imponer una servidumbre sobre los bienes municipales necesarios, para que ésta pueda operar.

- De acuerdo con el artículo 336 de la Constitución Política, la autorización para que un municipio preste los servicios públicos en forma directa no se utilizará, en caso alguno, para constituir un monopolio de derecho.

ART. 7. Competencia de los departamentos para la prestación de los servicios públicos

- . Son de competencia de los departamentos en relación con los servicios públicos, las siguientes funciones de apoyo y coordinación, que ejercerán en los términos de la Ley, y de los reglamentos que con sujeción a ella expidan las asambleas:
 - 7.1.- Asegurar que se presten en su territorio las actividades de transmisión de energía eléctrica, por parte de empresas oficiales, mixtas o privadas.
 - 7.2.- Apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos que operen en el departamento o a los municipios que hayan asumido la prestación directa, así como a las empresas organizadas con participación de la Nación o de los departamentos para



desarrollar las funciones de su competencia en materia de servicios públicos.

- - 7.3.- Organizar sistemas de coordinación de las entidades prestadoras de servicios públicos y promover, cuando razones técnicas y económicas lo aconsejen, la organización de asociaciones de municipios para la prestación de servicios públicos, o la celebración de convenios ínter administrativos para el mismo efecto.
 - 7.4.- Las demás que les asigne la Ley.

ART. 8. Competencia de la Nación para la prestación de los servicios públicos

- 8.4.- Apoyar financiera, técnica y administrativamente a las empresas de servicios públicos o a los municipios que hayan asumido la prestación directa, así como a las empresas organizadas con participación de la Nación o de los Departamentos para desarrollar las funciones de su competencia en materia de servicios públicos y a las empresas cuyo capital pertenezca mayoritariamente a una o varias cooperativas o empresas asociativas de naturaleza cooperativa.
- 8.5.- Velar porque quienes prestan servicios públicos cumplan con las normas para la protección, la conservación o, cuando así se requiera, la recuperación de los recursos naturales o ambientales que sean utilizados en la generación, producción, transporte y disposición final de tales servicios.
- 8.6.- Prestar directamente, cuando los departamentos y municipios no tengan la capacidad suficiente, los servicios de que trata la presente Ley.
- 8.7.- Las demás que le asigne la Ley.



3- ELEMENTOS A DIAGNOSTICAR

Antes de establecer una metodología es preciso establecer los elementos sobre los cuales debemos enfocar el trabajo de diagnóstico y que permitan en su conjunto obtener una visión general de la situación de los servicios públicos en los municipios.

Estos elementos podemos buscarlos en el artículo 2° de la ley 142 a saber, en el cual se establecen los objetivos perseguidos con dicha ley, que son:

“2.1.- Garantizar la **calidad** del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

2.2.- Ampliación permanente de la **cobertura** mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pago de los usuarios.

2.3.- Atención prioritaria de las **necesidades básicas insatisfechas** en materia de agua potable y saneamiento básico.

2.4.- **Prestación continua e ininterrumpida**, sin excepción alguna, salvo cuando existan razones de fuerza mayor o caso fortuito o de orden técnico o económico que así lo exijan.

2.5.- **Prestación eficiente**.

2.6.- **Libertad de competencia** y no utilización abusiva de la posición dominante.

2.7.- Obtención de **economías de escala** comprobables.

2.8.- Mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su **participación en la gestión** y fiscalización de su prestación.



2.9.- Establecer un **régimen tarifario** proporcional para los sectores de bajos ingresos de acuerdo con los preceptos de equidad y solidaridad.

De acuerdo con lo anterior identificamos las siguientes variables que se deben diagnosticar y que de manera resumida son:

<u>Variable</u>	<u>Descripción</u>
V1-	Calidad
V2-	Cobertura
V3-	Prioridad en cobertura de NBI
V4-	Confiabilidad
V5-	Eficiencia
V6-	Libertad de Competencia
V7-	Economía de Escala
V8-	Participación en la Gestión
V9-	Tarifario

Estas variables se clasificarán en dos grupos de la siguiente manera:

Grupo I

A ser consultado directamente con los usuarios

- Calidad
- Cobertura
- Confiabilidad
- Participación en la Gestión
- Régimen Tarifario (desde el punto de vista de capacidad de pago y cumplimiento)



Grupo II

A ser consultado directamente a las Empresas de Servicios Públicos (ESP)

- Cobertura
- Eficiencia
- Tarifas y Subsidios

Adicional a lo anterior se solicitará a las ESP los siguientes datos que permitan conocer aspectos muy generales de sus estados financieros, lo mismo que su grado de eficiencia y competitividad frente a empresas similares regionales y nacionales:

- Eficiencia de Recaudo
- Rotación de Cartera
- Ejecución de Inversiones
- Eficiencia Laboral
- Cobertura de Medición
- Índice de Pérdidas

4- METODOLOGÍA PARA ELABORAR EL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se aplicará a los siguientes servicios públicos domiciliarios:

<u>Código</u>	<u>Servicio</u>
SEN	Energía
SAP	Alumbrado público
SAC	Acueducto
SAL	Alcantarillado
SAS	Aseo



STE

Telefonía

Cada Formulario recopila información de las siguientes variables:

Grupo I

<u>Referencia</u>	<u>Variable</u>
CAL	Calidad
NBI	Necesidades Básicas Insatisfechas
CON	Confiabledad
PAG	Participación Gestión
TAR	Régimen Tarifario
*PAG	Participación Ciudadana

*Tomando en consideración la importancia de conocer el estado en que se encuentra la participación de la ciudadanía en los Comités de Control Social y Desarrollo de los Servicios Públicos, se ha incluido un formulario especial para este tema.

Grupo II

<u>Referencia</u>	<u>Variable</u>
COB	Cobertura
EFI	Eficiencia
TAR	Tarifas y Subsidios
ERE	Eficiencia de Recaudo
RCA	Rotación de Cartera
EIN	Ejecución de Inversiones
ELA	Eficiencia Laboral
CME	Cobertura de Medición
IPE	Índice de Pérdidas



5- PROCEDIMIENTO PARA OBTENCION DEL DIAGNÓSTICO

5.1- Grupo I – Consulta a Usuarios

1°- Determinación Del Tamaño De La Muestra

Para determinar el número de encuestas que deben de hacerse a los usuarios se utilizará el Formulario DU-NE que se encuentra en el Anexo No 1. Como se observa en este formulario el número de encuestas está relacionado con el número de usuarios totales en cada servicio y está dividido por tipo de usuarios (Residencial, Comercial, Industrial y Oficial) dándole una distribución en consideración al peso específico de cada tipo de usuarios dentro del número total.

2°- Recopilación de la Información

Para la recopilación de la información de los usuarios se utilizarán los siguientes Formularios, los cuales se encuentran en el Anexo No 2:

<u>Referencia</u>	<u>Servicio</u>
DU-SEN	Energía
DU-SAP	Alumbrado público
DU-SAC	Acueducto
DU-SAL	Alcantarillado
DU-SAS	Aseo
DU-STE	Telefonía

En el Anexo No 3, se encuentran el Formulario DU-PAG, que recopila la información relacionada con la participación de los usuarios en los CCSD.



Nota:

De los Formularios de los Anexos No 2 y 3 se deberá disponer de un número igual al tamaño de la muestra determinada anteriormente.

3°- Valoración de la Información

Una vez diligenciadas las encuestas, debe de valorarse la información. Para tal efecto se utilizará el Formulario DU-VAL, que se encuentra en el Anexo No 4.

La información de los formularios diligenciados por los usuarios, es llevada a este formulario.

El Formulario está diseñado para diligenciar hasta el número máximo de encuestas, es decir para empresas con 5000 o más usuarios.

En las casillas de este formulario sólo debe de colocarse un uno (1), donde el usuario marco la "X".

Por ejemplo:

Pregunta en Formulario DU-SEN

Dispone de servicio de energía	SI	X
	NO	___

En el Formulario DU-VAL, deberá aparecer así:

Dispone de servicio de energía	SI	1
	NO	___

El formulario DU-VAL calcula y totaliza automáticamente el puntaje obtenido para cada una de las variables de cada servicio. Con el fin de evitar errores o pérdida de información, el archivo está protegido y sólo permite acceso de información y no permite manipulación de las formulas y puntuaciones bases.



4°-Totalización de los Puntajes

Esta operación se hace automáticamente por el programa incorporado y queda consignada en el Formulario DU-TOT del Anexo No 5. Este archivo sirve para totalizar los puntajes de las diferentes variables y permitir efectuar el resumen del diagnóstico.

Nota: Este archivo está protegido en su totalidad y no permite ningún tipo de acceso, ya que no requiere de ninguna intervención puesto que toma directamente la información del archivo del Anexo No – 4.

5°-Resumen del Diagnóstico

En el Anexo No 6 está el Formulario DU-RGD, el cual resume todo el diagnóstico y permite establecer el estado de cada servicio y cada una de sus variables.

- Para las variables que miden Cobertura (NBI), Calidad (CAL) y Confiabilidad (CON), se obtienen porcentajes de cumplimiento con respecto al puntaje máximo esperado dentro de la muestra.
- En el tema de las tarifas se obtiene el porcentaje que sobre el ingreso promedio de la muestra representa el pago promedio por cada servicio.
- Además se establece el porcentaje de usuarios que están al día con el pago de cada servicio.
- En lo que respecta a la participación ciudadana, se obtiene información sobre el porcentaje de usuarios que conocen los CCSD, los que pertenecen a alguno de éstos, los que tienen interés de pertenecer y los que conocen a los Vocales de Control.



Grupo II- Empresas de Servicios Públicos

1°- Recopilación de la Información

Para obtener el diagnóstico de las ESP, se suministrarán los siguientes Formularios, que se encuentran en el Anexo 7:

<u>Referencia</u>	<u>Servicio</u>
DE-SEN	Energía
DE-SAP	Alumbrado público
DE-SAA	Acueducto y Alcantarillado
DE-SAS	Aseo
DE-STE	Telefonía

2°- Valoración de la Información

Una vez diligenciadas las encuestas, debe de valorarse la información. Para tal efecto se utilizará el Formulario DE-VAL, que se encuentra en el Anexo No 8.

La información de los formularios diligenciados por las ESP, es llevada a este formulario.

El formulario DE-VAL calcula y totaliza automáticamente el puntaje obtenido para cada una de las variables de cada empresa. Con el fin de evitar errores o pérdida de información, el archivo está protegido y sólo permite acceso de información y no permite manipulación de las formulas y puntuaciones bases.

3°-Totalización de los Puntajes

Esta operación se hace automáticamente por el programa incorporado y queda consignada en el Formulario DE-TOT del Anexo No 9. Este



archivo sirve para totalizar los puntajes de las diferentes variables y permitir efectuar el resumen del diagnóstico.

Nota: Este archivo está protegido en su totalidad y no permite ningún tipo de acceso, ya que no requiere de ninguna intervención puesto que toma directamente la información del archivo del Anexo No – 8

4°-Resumen del Diagnóstico

En el Anexo No 10 está el Formulario DE-RGD, el cual resume todo el diagnóstico y permite establecer el estado de cada ESP y cada una de sus variables.

- Para la mayoría de las variables se obtienen porcentajes de cumplimiento con respecto al puntaje máximo esperado dentro de la muestra.
- Los resultados permiten efectuar comparaciones de gestión y calidad entre las diferentes ESP del municipio.

Nota:

Todos los formularios se suministran en un archivo magnético, elaborado en EXCEL, debidamente protegidos para evitar manipulación o pérdida de información.

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
DOCUMENTO METODOLOGICO PARA DIAGNOSTICO DE SERVICIOS PÚBLICOS
RELACION DE FORMULARIOS

ANEXO	CODIGO	CONTENIDO
No 1	NE	Determinación Número de Encuestas
No 2	DU - SEN	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Energía
	DU - SAP	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Alumbrado Público
	DU - SAC	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Acueducto
	DU - SAL	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Alcantarillado
	DU - SAS	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Aseo
	DU - STE	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Telefonía
No 3	DU - PAG	Diagnóstico Usuarios - Participación Ciudadana
No 4	DU - VAL	Diagnóstico Usuarios - Valoración Encuestas
No 5	DU - TOT	Diagnóstico Usuarios - Totalizacion
No 6	DU - RGR	Diagnóstico Usuarios - Resumen General
No 7	DE - SEN	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Energía
	DE - SAP	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Alumbrado Público
	DE - SAA	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Acueducto
	DE - SAS	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Aseo
	DE - STE	Diagnóstico Usuarios de Empresa de Telefonía
No 8	DE - VAL	Diagnóstico Usuarios - Valoración Encuestas
No 9	DE - RGR	Diagnóstico Usuarios - Resumen General

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
 ANEXO No 1- FORMULARIO DU-NE
 DETERMINACION NUMERO DE ENCUESTAS

NÚMERO USUARIOS	NUMERO DE ENCUESTAS				Total Encuestas
	Residenciales	Comerciales	Industriales	Oficiales	
Hasta 2000	70	15	5	10	100
de 2001 a 3000	110	15	10	15	150
de 3001 a 5000	130	35	15	20	200
más de 5000	165	40	20	25	250

Notas:

- 1- Las encuestas residenciales se repartiran por estratos, guardando la misma proporción a los registros de matrículas
- 2- Si no existe suficiente número de usuarios comerciales, industriales y oficiales se complementaran con usuarios residenciales hasta completar el total de encuestas

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL ESCUELA DE GOBIERNO GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ANEXO No 2- FORMULARIO DU-SEN			
MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: ENERGÍA TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL <input type="checkbox"/> COMERCIAL <input type="checkbox"/> INDUSTRIA <input type="checkbox"/> OFICIO <input type="checkbox"/> ENCUESTA No _____			
Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio de energía	NBI	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
Con que frecuencia se presentan subidas o bajadas de voltaje	CAL	Mucha	<input type="checkbox"/>
		Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	<input type="checkbox"/>
		Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	<input type="checkbox"/>
		Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga en promedio por el servicio de energía	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio de energía	TAR	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio de energía			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXO No 2- FORMULARIO DU-SAP

MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: ALUMBRADO PÚBLICO
 TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIA OFICIAL
 ENCUESTA No _____

Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio de alumbrado público	NBI	SI	
		NO	
El número de luminarias instaladas es	CAL	Suficiente	
		Regular	
		Bajo	
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga en promedio por el servicio de alumbrado	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio de alumbrado	TAR	SI	
		NO	
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio de alumbrado público			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXO No 2- FORMULARIO DU-SAC
 MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: ACUEDUCTO
 TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIAL OFICIAL
 ENCUESTA No _____

Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio de acueducto	NBI	SI	
		NO	
Con que frecuencia se presentan subidas o bajadas presión	CAL	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga en promedio por el servicio de acueducto	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio de acueducto	TAR	SI	
		NO	
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio de acueducto			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXO No 2- FORMULARIO DU-SAL
 MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: ALCANTARILLADO
 TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIA OFICI
 ENCUESTA No _____

Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio de alcantarillado	NBI	SI	
		NO	
Con que frecuencia se presentan taponamiento en las cámaras de desague	CAL	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga en promedio por el servicio de energía	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio de energía	TAR	SI	
		NO	
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio de alcantarillado			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXO No 2- FORMULARIO DU-SAS

MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: ASEO
 TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIA OFICI
 ENCUESTA No _____

Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio de aseo	NBI	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
Que sistema de recolección se emplea	CAL	Carro mecanizado	<input type="checkbox"/>
		Volqueta	<input type="checkbox"/>
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	<input type="checkbox"/>
		Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	<input type="checkbox"/>
		Media	<input type="checkbox"/>
		Baja	<input type="checkbox"/>
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga en promedio por el servicio de aseo	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio de aseo	TAR	SI	<input type="checkbox"/>
		NO	<input type="checkbox"/>
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio de aseo			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL
 ESCUELA DE GOBIERNO
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ANEXO No 2- FORMULARIO DU-TEL

MUNICIPIO : _____ SERVICIO PÚBLICO EVALUADO: TELEFONÍA
 TIPO DE USUARIO RESIDENCIAL COMERCIAL INDUSTRIA OFICI
 ENCUESTA No _____

Descripción Variable Evaluada	Código	Respuesta	Marque X
Dispone de servicio telefónico	NBI	SI	
		NO	
Con que frecuencia se presentan daños en su línea telefónica	CAL	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha	
		Media	
		Baja	
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____	N/A
Cuanto paga por cargo básico de servicio telefónico	TAR	\$ _____	N/A
Está al día en el pago de su servicio telefónico	TAR	SI	
		NO	
Que observaciones, recomendaciones y/o sugerencias tiene con respecto al servicio telefónico			

PROYECTO SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION MUNICIPAL -ESCUELA DI
 GUÍA METODOLOGICA PARA DIAGNÓSTICO SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS ANEXO

	MUNICIPIO :	USUARIO	R	R
SERVICIO DE ENERGIA				
Dispone de servicio de energía	NBI	No	001	002
		SI		
		NO		
Con que frecuencia se presentan subidas o bajadas de voltaje	CAL	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____		
Cuanto paga en promedio por el servicio de energía	TAR	\$ _____		
Está al día en el pago de su servicio de energía	TAR	SI		
		NO		
SERVICIO DE ALUMBRADO PUBLICO				
Dispone de servicio de alumbrado público	NBI	SI		
		NO		
El número de luminarias instaladas es	CAL	Suficiente		
		Regular		
		Bajo		
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____		
Cuanto paga en promedio por el servicio de alumbrado	TAR	\$ _____		
Está al día en el pago de su servicio de alumbrado	TAR	SI		
		NO		

SERVICIO DE ACUEDUCTO				
Dispone de servicio de acueducto	NBI	SI		
		NO		
Con que frecuencia se presentan subidas o bajadas presión	CAL	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____		
Cuanto paga en promedio por el servicio de acueducto	TAR	\$ _____		
Está al día en el pago de su servicio de acueducto	TAR	SI		
		NO		
SERVICIO DE ALCANTARILLADO				
Dispone de servicio de alcantarillado	NBI	SI		
		NO		
Con que frecuencia se presentan taponamiento en las cámaras de desague	CAL	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha		
		Media		
		Baja		
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____		
Cuanto paga en promedio por el servicio de alcantarillado	TAR	\$ _____		
Está al día en el pago de su servicio de alcantarillado	TAR	SI		
		NO		

SERVICIO DE ASEO					
Dispone de servicio de aseo	NBI	SI			
		NO			
Que sistema de recolección se emplea	CAL	Carro mecanizado			
		Volqueta			
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha			
		Media			
		Baja			
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha			
		Media			
		Baja			
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____			
Cuanto paga en promedio por el servicio de aseo	TAR	\$ _____			
Está al día en el pago de su servicio de aseo	TAR	SI			
		NO			
SERVICIO TELEFÓNICO					
Dispone de servicio telefónico	NBI	SI			
		NO			
Con que frecuencia se presentan daños en su línea telefónica	CAL	Mucha			
		Media			
		Baja			
Con que frecuencia se presentan suspensiones anunciadas del servicio	CON	Mucha			
		Media			
		Baja			
Con que frecuencia se presentan suspensiones no anunciadas del servicio	CON	Mucha			
		Media			
		Baja			
Cuales su ingreso promedio	TAR	\$ _____			
Cuanto paga por cargo básico de servicio telefónico	TAR	\$ _____			
Está al día en el pago de su servicio telefónico	TAR	SI			
		NO			

PATICIPACION CIUDADANA				
Conoce usted los Comités de Control Social y Desarrollo de los Servicios Públicos	PAG	SI		
		NO		
Si contestó afirmativamente la pregunta anterior, conteste si pertenece a uno de éstos	PAG	SI		
		NO		
Si no pertenece a un comité, estaría interesado pertenecer a uno de éstos	PAG	SI		
		NO		
Conoce el Vocal de Control de su comunidad	PAG	SI		
		NO		

































